



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

**WYTYCZNE NADZORCZE W SPRAWIE
LIKWIDACJI SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH
A PRAKTYKI ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ**

RAPORT RZECZNIKA FINANSOWEGO

Warszawa, październik 2017 r.

Spis treści

Wstęp	3
Rozdział I. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego	7
1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11)	11
2. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11)	13
3. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń po publikacji przez Rzecznika Ubezpieczonych Raportu <i>Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych</i> oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód komunikacyjnych	17
4. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej	22
5. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej	39
6. Stawka dzienna czynszu najmu	43
7. Podsumowanie	50
Rozdział II. Amortyzacja części zamiennych	52
1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)	52
2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące potrąceń amortyzacyjnych	57
3. Problematyka potrąceń amortyzacyjnych po wejściu w życie <i>Wytycznych...</i> opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego	58
4. Amortyzacja części	60
5. Amortyzacja rabatowa	65
6. Amortyzacja opon, tłumików, elementów układu hamulcowego itp.	72
7. Podsumowanie	74
Rozdział III. Rodzaje części zamiennych stosowanych do naprawy pojazdów	76
1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego określające zasady stosowania części zamiennych przez ubezpieczycieli	76
2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki stosowania części zamiennych w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych	81
3. Praktyka likwidacji szkód – analiza skarg i stan obecny	84
3.1. Stosowanie w rozliczeniach kosztorysowych części typu PJ oraz P	85
3.2. Weryfikacja kosztorysów przedkładanych przez poszkodowanych	93
3.3. Uzależnianie wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości od przedłożenia przez poszkodowanego faktur lub rachunków potwierdzających naprawę	96
3.4. Stosowanie części typu Q	99
4. Podsumowanie	101

Rozdział IV. Szkoda całkowita	102
1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego dotyczące szkody całkowitej	102
2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki szkody całkowitej	106
3. Praktyka likwidacji szkód całkowitych – stan obecny	108
3.1. Wycena wartości rynkowej pojazdu przed i po szkodzie	110
3.2. Marża przy wycenie wartości pozostałości	115
3.3. Szkoda całkowita – odmienne kryteria w kalkulacjach kosztów naprawy	120
4. Podsumowanie.....	122
Rozdział V. Stawki za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych	124
1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego dotyczące kosztów naprawy pojazdu	124
2. <i>Wytyczne...</i> Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki stawek za roboczogodzinę	128
3. Problematyka stawek za roboczogodzinę po wejściu w życie <i>Wytycznych...</i> Komisji Nadzoru Finansowego	131
4. Stawki za roboczogodzinę stosowane przez zakłady ubezpieczeń w przypadku szkody całkowitej	132
5. Stawki za roboczogodzinę stosowane przez zakłady ubezpieczeń w przypadku szkody częściowej.....	134
6. Stawki za roboczogodzinę na polskim rynku usług motoryzacyjnych.....	139
7. Podsumowanie.....	143
Rozdział VI. Utrata wartości handlowej pojazdu.....	145
1. Stanowisko Sądu Najwyższego oraz sądu powszechnego	145
2. <i>Wytyczne...</i> Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki utraty wartości handlowej pojazdu	148
3. Problematyka roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu po wejściu w życie <i>Wytycznych...</i> opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.....	149
4. Wypłata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu realizowana w praktyce przez zakłady ubezpieczeń	150
4.1. Narzędzie do obliczania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	151
4.2. Odmowa wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	151
4.3. Wypłata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	154
5. Podsumowanie.....	156
Zakończenie	158
Załączniki.....	163

Wstęp

Rzecznik Finansowy (uprzednio Rzecznik Ubezpieczonych) celem zapewnienia praworządności, ujednolicenia orzecznictwa oraz podążającej za nim praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych w ostatnich latach wielokrotnie zwracał się do Sądu Najwyższego z wnioskami o rozstrzygnięcie występujących w orzecznictwie sądów powszechnych rozbieżności na tle stosowania prawa odszkodowawczego w zakresie kompensacji szkód majątkowych. Efektem tych zapytań były rozstrzygnięcia – głównie uchwały podejmowane przez SN w powiększonym składzie – mające zasadnicze znaczenie dla odpowiedzialności odszkodowawczej, a tym samym odpowiedzialności gwarancyjnej zakładów ubezpieczeń. Część z nich dotyczyła zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela za szkody rzeczowe, m.in. zasad refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego dla osób fizycznych, dopuszczalności amortyzacji wartości części zamiennych czy też rodzaju części używanych do naprawy uszkodzonych pojazdów.

Równolegle Rzecznik na bieżąco prowadził postępowania interwencyjne, monitorując tym samym dostosowanie się ubezpieczycieli udzielających ochrony ubezpieczeniowej w ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych do wytycznych płynących z orzecznictwa Sądu Najwyższego.

Efektem obserwacji Rzecznika były dwa Raporty *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych* (części I i II), w których szeroko zaprezentowano problemy występujące w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w takich obszarach, jak: najem pojazdu zastępczego, amortyzacja części, rodzaj części używanych do naprawy uszkodzonych pojazdów (części oryginalne, nieoryginalne zamienniki), utrata wartości handlowej pojazdu, kwalifikacja szkody jako całkowitej, wysokość stawek za roboczogodziny prac naprawczych, opieszałość i niewywiązywanie się z obowiązków informacyjnych (w tym utrudnienia i odmowy w dostępie do akt szkody), opieszałość z powodu uzależniania przyjęcia odpowiedzialności od zakończenia toczącego się postępowania karnego lub w sprawach o wykroczenia, a także odmowa zwrotu kosztów opinii niezależnych rzeczoznawców.

Wskazane wyżej Raporty Rzecznika oraz kluczowe uchwały Sądu Najwyższego dotyczące odpowiedzialności odszkodowawczej z zakresu szkód majątkowych stały się również przyczynkiem do podjęcia działań nadzorczych ze strony Komisji Nadzoru Finansowego. Działania te zaowocowały opracowaniem i przyjęciem przez organ nadzoru *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, które precyzyjnie opisują, jak powinien wyglądać zgodny z porządkiem prawnym oraz utrwaloną judykaturą sposób likwidacji szkód majątkowych z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

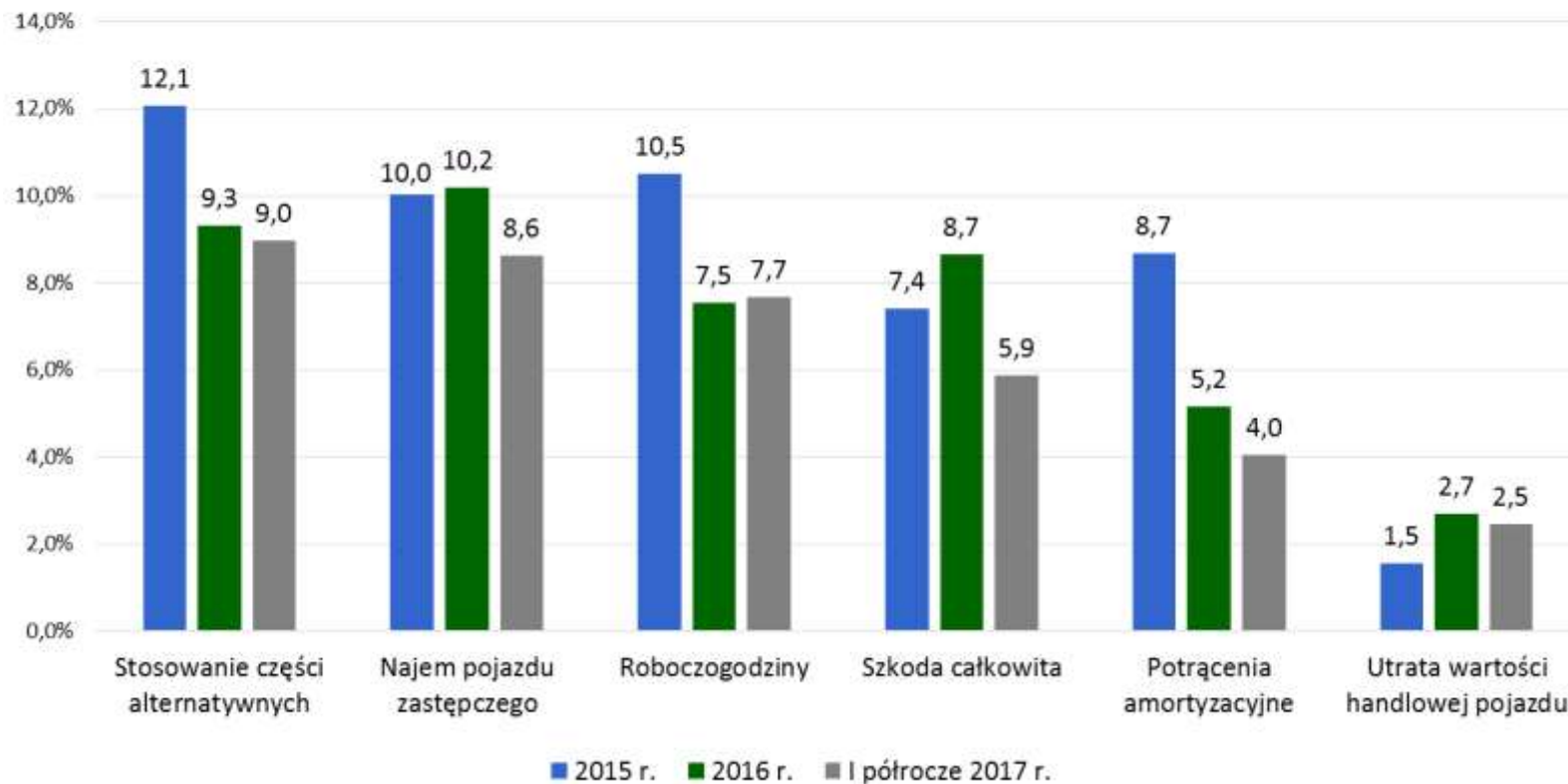
Po upływie ponad dwóch lat od rozpoczęcia obowiązywania wytycznych nadzorczych przyszedł czas na sprawdzenie ich efektywności oraz faktycznego oddziaływania zaleceń nadzoru na praktykę likwidacji szkód komunikacyjnych. W obecnym Raporcie Rzecznik skupił się na najistotniejszych z perspektywy poszkodowanych zagadnieniach. Są to:

- refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego,
- problematyka rozliczania szkody jako szkody całkowitej,
- rodzaj części stosowanych przy wyliczaniu wysokości szkody,
- amortyzacja wartości części,
- utrata wartości handlowej pojazdu,
- stawki za roboczogodziny prac naprawczych.

Przedmiotowy Raport stanowi tym samym pogłębioną analizę dostosowania praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych w wyżej wskazywanych obszarach do wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego.

Dla zobrazowania udziału procentowego skarg dotyczących problemów omawianych w niniejszym Raporcie w odniesieniu do wszystkich skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. wpływających do Rzecznika w latach 2015 – I półrocze 2017, poniżej zamieszczono wykres ukazujący dane z prezentowanego zakresu tematycznego.

Wykres nr 1. Najczęściej problemy w likwidacji szkód z OC p.p.m. - udział procentowy skarg na poszczególne problemy w odniesieniu do liczby skarg z zakresu OC p.p.m. skierowanych do Rzecznika w latach 2015 - I półrocze 2017



Prezentując niniejszy Raport, Rzecznik wyraża nadzieję, że będzie on kolejnym krokiem w kierunku poprawy praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych. Należy bowiem podkreślić, iż zasadniczym celem Raportu jest kontynuacja działań na rzecz polepszenia jakości postępowań likwidacyjnych, co będzie miało również pozytywny wpływ na dyskutowaną ostatnio kwestię reputacji branży ubezpieczeniowej.

Rozdział I

Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego

Na przestrzeni ostatnich lat przedmiotem licznych sporów pomiędzy zakładami ubezpieczeń a poszkodowanymi jest roszczenie o zapłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego z umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Przed 2011 r. stosowane były powszechnie praktyki wyłączające lub istotnie ograniczające możliwość refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego z tytułu ubezpieczenia dla poszkodowanych – osób fizycznych, które wykorzystywały pojazdy mechaniczne dla celów prywatnych, niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą. Stosowane praktyki likwidacji szkód i rozbieżne orzecznictwo sądów powszechnych skłoniły poprzednika prawnego Rzecznika Finansowego – Rzecznika Ubezpieczonych – do złożenia wniosku do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu dokonanie prawidłowej wykładni przepisów prawa. W dniu 17 listopada 2011 r. Sąd Najwyższy podjął uchwałę (III CZP 05/11) o następującej treści: „Odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu mechanicznego nie służącego do prowadzenia działalności gospodarczej obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego; nie jest ona uzależniona od niemożności korzystania przez poszkodowanego z komunikacji zbiorowej”. Uchwałę tę zasadnie można oceniać jako jedną z najważniejszych w obszarze odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczycieli za szkody w mieniu z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Została w niej potwierdzona pełna zasadność roszczeń osób fizycznych wykorzystujących samochody do celów prywatnych o zapłatę odszkodowania za celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w okresie niezbędnym do naprawy uszkodzonego samochodu lub w przypadku szkody całkowitej w pojeździe w czasie potrzebnym, aby zakupić inny pojazd. Wykładnia przepisów prawa dokonana przez SN we wskazanej uchwale ujednoliciła orzecznictwo sądów powszechnych oraz spowodowała konieczność dostosowania przez ubezpieczycieli praktyk likwidacji szkód do stanu zgodnego z prawem.

Do przeprowadzenia analizy aktualnych praktyk likwidacji szkód komunikacyjnych w obszarze refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego pod kątem ich prawidłowości konieczne jest przedstawienie najważniejszych ocen Sądu Najwyższego zawartych w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Wykładnia przepisów prawa determinuje bowiem ocenę dotyczącą zgodności z prawem stosowanych modeli likwidacji szkód komunikacyjnych.

W ocenie Sądu Najwyższego sama utrata możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego nie jest szkodą majątkową. Poszkodowany nie może żądać wypłaty odszkodowania tylko za sam fakt utraty możliwości korzystania z rzeczy wskutek jej uszkodzenia lub zniszczenia, chociażby tak ujęta szkoda majątkowa była w pełni wyliczalna. Szkodą majątkową jest zobowiązanie powstałe z tytułu umowy najmu pojazdu zastępczego – spełniony (zapłacony) lub wymagalny czynsz najmu za okres remontu uszkodzonego pojazdu lub za czas niezbędny do nabycia nowego samochodu. Z tych też względów ubezpieczyciel co do zasady nie będzie zobowiązany do refundacji świadczeń pieniężnych poniesionych przez najemcę z tytułu wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności za szkody w przedmiocie najmu, w tym odpowiedzialności umownie rozszerzonej. Jednocześnie ubezpieczyciel nie może zwolnić się z obowiązku naprawienia szkody w pojeździe poprzez dostarczenie pojazdu zastępczego. Nie jest on również zobowiązany do dostarczenia pojazdu zastępczego na czas naprawy lub do zakupu innego samochodu. Jest to zobowiązanie nie do wyegzekwowania. Oczywiście ubezpieczyciel może udzielić pomocy poszkodowanemu w ten sposób, że wskaże przedsiębiorcę, od którego poszkodowany może wynająć pojazd zastępczy, a następnie rozliczy się z tym podmiotem bezgotówkowo. Jeżeli ubezpieczyciel tej pomocy nie udzielił lub miała ona charakter niepełny (czas najmu nie pokrył w pełni okresu obiektywnej niemożliwości korzystania z samochodu), to poszkodowany może wynająć pojazd na własny koszt i na własne ryzyko, a następnie przedstawić poniesione wydatki na czynsz najmu (faktycznie zapłacone lub wymagalne) do refundacji. Ubezpieczyciel w przypadku samodzielnej organizacji przez poszkodowanego najmu pojazdu zastępczego będzie zobowiązany do zwrotu celowych i ekonomicznie uzasadnionych wydatków.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. nie potwierdził, że zakład ubezpieczeń może uzależniać zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego

od statusu poszkodowanego (czy jest on przedsiębiorcą, czy osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej) czy od celu wykorzystywania pojazdu mechanicznego (do celów komercyjnych lub prywatnych). Sąd Najwyższy w pełni podzielił zaprezentowany przez Rzecznika Ubezpieczonych pogląd, że korzystanie przez poszkodowanego z własnego pojazdu mechanicznego nie może być odtworzone przez wykorzystywanie środków komunikacji publicznej, są to bowiem odmienne sposoby korzystania z rzeczy. Samochód w sposób bardziej wszechstronny i funkcjonalny zaspokaja potrzeby życiowe właściciela pojazdu. Korzystanie z niego stało się obecnie standardem cywilizacyjnym i taka jego funkcja będzie się umacniać. Innymi słowy, ubezpieczyciel nie może uzależniać refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego od konieczności wykazania przez poszkodowanego, że nie mógł on skorzystać ze środków komunikacji publicznej lub korzystanie z nich było niedogodne.

Roszczenie o zwrot poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego zostało natomiast powiązane z obiektywną potrzebą odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy – z brakiem innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego w mieniu poszkodowanego oraz autonomią woli poszkodowanego (zachowaniem się poszkodowanego), tj. wykorzystywaniem przedmiotu najmu do realizacji bieżących czynności życia codziennego w czasie remontu uszkodzonego pojazdu mechanicznego lub w okresie niezbędnym do zakupu innego samochodu. Z tych względów refundacji podlegają celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego.

Pojęcie „celowe i ekonomicznie uzasadnione” to elementy związku przyczynowego (art. 361 k.c.¹) z uwzględnieniem zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania (w sposób, o którym mowa w art. 354 k.c.). Jeżeli poszkodowany wskutek czynu niedozwolonego utracił możliwość korzystania z rzeczy, a nie posiada innego, wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, a następnie 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

¹ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 459).

powyższego tytułu będą mogły być kwalifikowane jako wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione. Wynajęcie pojazdu mechanicznego w takich okolicznościach nie może z góry i bez żadnego uzasadnienia stanowić naruszenia przez poszkodowanego zasady współdziałania z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania poprzez zwiększenie rozmiarów szkody.

Sąd Najwyższy potwierdził swoje dotychczasowe stanowisko, że należne odszkodowanie z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego może być pomniejszone o zaoszczędzone wydatki na eksploatację swojego pojazdu, tj. wydatki, które zostałyby poniesione, gdyby samochód nie został uszkodzony lub zniszczony. W ocenie Sądu Najwyższego najem nie jest celowy, a tym samym nie jest ekonomicznie uzasadniony, jeżeli poszkodowany posiada inny, wolny i nadający się do wykorzystania pojazd mechaniczny lub wynajmując pojazd mechaniczny, nie zamierza korzystać z przedmiotu najmu lub faktycznie nie korzystał w okresie naprawienia szkody. Wydatki na najem poniesione w tych okolicznościach nie będzie można zaliczyć w ciężar odpowiedzialności sprawcy lub jego ubezpieczyciela z ubezpieczenia OC p.p.m.

Z uwagi na zasady odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i stanowisko Sądu Najwyższego najem pojazdu zastępczego nie jest celowy i ekonomicznie uzasadniony, jeżeli:

- zakład ubezpieczeń w ogóle nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za skutki szkody komunikacyjnej;
- poszkodowany nie utracił możliwości korzystania z rzeczy na czas naprawy uszkodzonego pojazdu mechanicznego, a mimo to wynajął pojazd zastępczy;
- poszkodowany utracił możliwość korzystania z pojazdu wskutek jego uszkodzenia, lecz posiadał we własnym mieniu inny wolny i nadający się do wykorzystania pojazd mechaniczny;
- poszkodowany wprawdzie utracił możliwość korzystania z pojazdu i nie posiadał we własnym mieniu innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, lecz nie korzystał z pojazdu zastępczego w okresie najmu.

Udowodnienie istnienia jednej z powyżej przedstawionych sytuacji pozwoli na uwolnienie się od odpowiedzialności w ogólności za wydatki na najem pojazdu zastępczego jako niecelowe i ekonomicznie nieuzasadnione.

Periodyczność najmu – rozumiana jako mała częstotliwość wykorzystywania pojazdu mechanicznego (korzystanie z przedmiotu najmu tylko w określony dzień, względnie w określone dni, ale nie przez cały okres naprawienia szkody) lub jako mała częstotliwość powiązana z odległością pokonywaną pojazdem zastępczym i realizacją jednostkowej czynności życia codziennego (tylko w określony dzień, dla pojedynczej czynności i do nieznacznie oddalonego miejsca) – uzasadnia wynajęcie pojazdu mechanicznego na określony dzień lub skorzystanie z innych odpłatnych form przewozu, niebędącego komunikacją publiczną, np. taksówki. Jednakże również w przypadku sporadycznego używania pojazdu skorzystanie z komunikacji publicznej nie jest ekwiwalentnym sposobem odtworzenia możliwości korzystania z uszkodzonego lub zniszczonego pojazdu mechanicznego.

W świetle uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. do oceny roszczenia osoby fizycznej niewykorzystującej pojazdu mechanicznego do prowadzenia działalności gospodarczej można stosować dotychczasowe wskazania judykatury, które ukształtowały się na tle najmu pojazdu zastępczego do kontynuowania działalności gospodarczej, w odniesieniu do: okresu refundacji, pomniejszenia odszkodowania o zaoszczędzone koszty eksploatacji uszkodzonego pojazdu oraz wymagań stawianych pojazdowi zastępczemu, a także odpowiedzialności ubezpieczyciela za szkodę w postaci poniesionych kosztów najmu będących następstwem opóźnienia w spełnieniu świadczenia odszkodowawczego za szkodę w pojeździe lub braku jego odpowiedzialności za czas będący skutkiem opóźnienia poszkodowanego w przeprowadzeniu naprawy lub zachowania osób trzecich.

1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11)

Do czasu wydania przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. w praktyce rynkowej wykształciły się modele likwidacji tego rodzaju szkód, które zakładały odmowę refundacji wydatków na najem poniesionych przez osoby wykorzystujące pojazdy do celów prywatnych lub wprowadzały istotne ograniczenia. Do 2010 r. powszechnie akceptowane

było twierdzenie, iż utrata przez osobę fizyczną wykorzystującą samochód do celów prywatnych możliwości korzystania z rzeczy to utrata wygody lub przyjemności, a więc jest to szkoda niemajątkowa, która nie podlega refundacji w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Można było również spotkać się z taką praktyką, w której świetle koszt najmu pojazdu zastępczego przez osoby wykorzystujące samochody do celów prywatnych traktowany był jako wydatek zmierzający do ograniczenia lub wyłączenia szkody. Szkodą nie była jednak utrata możliwości korzystania z rzeczy czy poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego, lecz inna szkoda w majątku poszkodowanego. Roszczenie poszkodowanego uznawane było za zasadne tylko wówczas, gdy udowodnił on, że wynajmując pojazd zastępczy, działał w celu wyłączenia innej szkody lub ograniczenia jej rozmiarów, a przy tym ta inna szkoda musiała być większa niż poniesione koszty najmu samochodu zastępczego. Poszkodowany, którego dotyczyło takie stanowisko ubezpieczyciela, zazwyczaj rozumiał jego treść jako konieczność wykazania celu lub też charakteru wykorzystywania pojazdu mechanicznego. Jeśli przedstawił cel lub charakter wykorzystywania swojego i wynajętego pojazdu, mówiąc generalnie, do celów egzystencjalnych, to wówczas spotykał się z odmową spełnienia świadczenia, gdyż z jednej strony nie wykazał tej innej szkody, której miał przeciwdziałać, wynajmując pojazd zastępczy, z drugiej zaś strony takie korzystanie z pojazdu było kwalifikowane jako działanie dla wygody, a więc jako szkoda niemajątkowa.

W 2010 r. zakłady ubezpieczeń zaczęły odstępować od wyżej wymienionych praktyk na rzecz stosunkowo jednolitego modelu, który oparty był na założeniu, że roszczenie o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego może przysługiwać osobom wykorzystującym pojazdy do celów prywatnych, ale po zaistnieniu łącznie następujących przesłanek: 1) poszkodowany nie może korzystać ze swojego pojazdu w takim samym zakresie, w jakim korzystałby z niego, gdyby szkody nie wyrządzono, 2) poniósł wydatki, które były celowe i konieczne (niezbędne) do korzystania z innego pojazdu w takim samym zakresie, w jakim korzystałby z pojazdu, który uległ uszkodzeniu, a także 3) nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób, w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu. Jednocześnie przyjęto, że innym sposobem

naprawienia szkody, pozwalającym na odtworzenie możliwości korzystania z własnej rzeczy przez konsumentów jest korzystanie np. ze środków komunikacji publicznej, jeżeli w warunkach konkretnej sprawy ten alternatywny środek transportu jest dostępny dla poszkodowanego, a korzystanie z niego będzie dla poszkodowanego dogodne w stopniu zbliżonym do korzystania z własnego pojazdu. Za niedogodne dla poszkodowanego uznano w szczególności te alternatywne środki transportu, z których korzystanie w porównaniu do własnego pojazdu byłoby w istotny sposób uciążliwe lub wymagałoby większej ilości czasu z uwagi na np. niedogodny rozkład jazdy komunikacji publicznej lub umiejscowienie stacji (przystanków) czy też konieczność wielu przesiadek. Ta niejako trzecia przesłanka zasadności roszczenia to „niezbędność wynajmu”, która rozumiana była przez poprzednika prawnego Rzecznika Finansowego – Rzecznika Ubezpieczonych – jako faktyczna niemożność odtworzenia możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego poprzez formy przemieszczania ogólnodostępnymi środkami komunikacji publicznej. Ten model postępowania został wypracowany na podstawie przygotowanych i opublikowanych w dniu 22 września 2010 r. przez Polską Izbę Ubezpieczeń tzw. wytycznych w sprawie zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego². Z analizy skarg kierowanych przez poszkodowanych do Rzecznika Ubezpieczonych wynikało, że w praktyce model ten polegał na odmawianiu zwrotu wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego, jeśli w miejscu zamieszkania poszkodowanego funkcjonowała komunikacja publiczna.

2. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11)

Bezpośrednio po wydaniu przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. uchwały w sprawie roszczeń poszkodowanych o zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego rozpoczął się proces szerszej refundacji przez ubezpieczycieli tych wydatków,

² Aktualnie wytyczne te nie są dostępne na stronie internetowej samorządu ubezpieczycieli. Ich treść można znaleźć w załączniku nr 1 do Raportu Rzecznika Ubezpieczonych *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*, http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

które zostały poniesione przez osoby wykorzystujące pojazdy dla celów prywatnych. Zaprzestano odmawiać uznania odpowiedzialności z powodu kwalifikacji tego rodzaju szkody jako szkody niemajątkowej. Generalnie zakłady ubezpieczeń zaakceptowały fakt, iż również osobom fizycznym, które wykorzystują samochód do realizacji bieżących czynności życia codziennego, należy się zwrot celowych i ekonomicznie uzasadnionych wydatków na najem pojazdu zastępczego. Po wydaniu uchwały utrzymano jednak część praktyk, które istotnie ograniczają na etapie przedsądowym refundację wydatków na najem pojazdu zastępczego. Wykształciły się również nowe modele postępowania, których skutkiem była odmowa kompensacji tego rodzaju wydatków lub istotne ograniczenie ich wysokości. Praktyki te obszernie omówiono i udokumentowano w raporcie Rzecznika Ubezpieczonych *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*³. Analiza skarg, które wpłynęły do poprzednika prawnego Rzecznika Finansowego – Rzecznika Ubezpieczonych – w latach 2012–2013 na odmowę wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. lub na zaniżenie wysokości należnego odszkodowania z tego tytułu, wskazała, że stosowane były powszechnie następujące nieprawidłowe praktyki likwidacji szkód:

- Ubezpieczyciele odmawiali refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż twierdzili, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli bez wynajmu pojazdu uszkodzony wykorzystujący samochodów do celów prywatnych poniósłby inną szkodę majątkową.
- Ubezpieczyciele odmawiali refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż twierdzili, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli brak wynajmu pojazdu zastępczego spowodowałby w mieniu uszkodzowanego dodatkowe straty lub istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków.
- Ubezpieczyciele odmawiali refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż zakładali, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli

³ http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

poszkodowany nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych poprzez skorzystanie z komunikacji publicznej.

- Ubezpieczyciele odmawiali refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż twierdzili, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, gdy poszkodowany udowodni realizację za pomocą pojazdu zastępczego bieżących czynności życia codziennego; dla wykazania celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu pojazdu zastępczego niewystarczające było udowodnienie faktu korzystania z przedmiotu najmu.
- Ubezpieczyciele odmawiali refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż zakładali, że celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego to wydatki wyłącznie faktycznie zapłacone przez poszkodowanego; szkodą majątkową nie był niezapłacony, ale wymagalny czynsz najmu.
- Ubezpieczyciele przyjmowali odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy w przypadku szkody częściowej w pojeździe.
- Ubezpieczyciele przyjmowali odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy i za czas niektórych czynności likwidacji szkody w przypadku szkody częściowej w pojeździe (okres od zgłoszenia szkody do oględzin uszkodzonego pojazdu, względnie ponownych oględzin i technologiczny czas naprawy) z pominięciem innych obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego czynników, które wpływają na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu (czas oczekiwania na akceptację kosztorysu, dostawy zamówionych części zamiennych, czas faktycznej naprawy uwzględniający możliwości organizacyjne zakładu naprawczego, w tym dni wolne od pracy itd.).
- Ubezpieczyciele przyjmowali odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe tylko w sztywnie określonym terminie (np. maksymalnie 3 dni na zgłoszenie szkody, okres na oględziny, czas technologicznej naprawy, maksymalnie 2 dni na sprowadzenie części zamiennych i maksymalnie 2 dni organizacyjne na przekazanie pojazdu do naprawy i jego odbiór), z pominięciem

obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego czynników, które w okolicznościach danej sprawy wpływały na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu.

- Ubezpieczyciele przyjmowali odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od wynajęcia pojazdu zastępczego do niezwłocznego powiadomienia ubezpieczyciela o szkodzie, okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin i przekazania poszkodowanemu pisemnej informacji o rozliczeniu (kwalifikacji) szkody w pojeździe jako szkody całkowitej oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych – niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego.
- Ubezpieczyciele przyjmowali odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych – niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego.
- Ubezpieczyciele pomniejszali wysokość należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o arbitralnie przyjęty procentowy wskaźnik zaoszczędzonych wydatków na eksploatację własnego pojazdu (np. 10%, 20%).
- Ubezpieczyciele pomniejszali wysokość należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez obniżenie dziennej stawki czynszu najmu do stawek najniższych na rynku lub do stawek wewnętrznie przyjętych i zaakceptowanych przez ubezpieczyciela, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową.
- Ubezpieczyciele pomniejszali wysokość należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez obniżenie dziennej stawki czynszu najmu wyłącznie do stawek stosowanych przez przedsiębiorców współpracujących z ubezpieczycielem, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową.

3. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń po publikacji przez Rzecznika Ubezpieczonych Raportu *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych* oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód komunikacyjnych

Jednym ze skutków publikacji przez Rzecznika Ubezpieczonych Raportu *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych* było przygotowanie i opracowanie przez Komisję Nadzoru Finansowego *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*. Wytyczne te m.in. odnoszą się do zagadnienia refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Zagadnieniu temu poświęcona jest wytyczna nr 20. Zgodnie z nią odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu, w szczególności niesłużącego do prowadzenia działalności gospodarczej, obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego. W dalszych zaś podpunktach tej wytycznej opublikowane są szczegółowe zapatrywania organu nadzoru na likwidację tego rodzaju roszczenia:

- Zakład ubezpieczeń powinien rozpatrywać indywidualnie każdy przypadek roszczenia o zwrot poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego, z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy (wytyczna nr 20.1).
- Uprawnienie do świadczenia z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego nie powinno być uzależnione od niemożności korzystania przez uprawnionego ze środków komunikacji publicznej (wytyczna nr 20.2.).
- Uprawnienie do świadczenia z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego nie może być uzależnione od faktu prowadzenia działalności gospodarczej przez uprawnionego (wytyczna nr 20.3.).
- Uprawnienie do świadczenia z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego nie powinno być uzależnione od wykazania przez uprawnionego, wykorzystującego pojazd do celów prywatnych, że bez wynajmu doznałby innej szkody majątkowej. Uprawnienie to nie powinno być uzależniane od udowodnienia przez uprawnionego realizacji przy pomocy

pojazdu zastępczego poszczególnych bieżących czynności życia codziennego, jeżeli uszkodzony wykazał fakt korzystania z pojazdu zastępczego w inny sposób (wytyczna nr 20.4).

- Zakres kompensacji kosztów najmu pojazdu zastępczego powinno wyznaczać – w każdym indywidualnym przypadku – kryterium ich celowości i ekonomicznej zasadności. Na zakładzie ubezpieczeń powinien w związku z tym ciążyć obowiązek zwrotu wydatków celowych i ekonomicznie uzasadnionych, pozwalających na wyeliminowanie negatywnych dla uprawnionego następstw, niedających się wyeliminować w inny sposób, z zachowaniem rozsądnej proporcji między korzyścią uprawnionego a obciążeniem zakładu ubezpieczeń (wytyczna nr 20.5.).
- Zakład ubezpieczeń niezwłocznie po zgłoszeniu roszczenia powinien poinformować o zasadach uznawania kosztów najmu pojazdu zastępczego, w szczególności dotyczących rodzaju/klasy wynajętego pojazdu, przy czym z informacji takiej powinno jasno wynikać, że uprawniony może wynająć pojazd zastępczy o zasadniczo podobnej klasie, na czas naprawy uszkodzonego pojazdu lub na czas niezbędny do zakupu innego pojazdu, według cen obowiązujących na danym rynku lokalnym. Przy dokonywaniu oceny celowości roszczenia o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego zakład ubezpieczeń powinien wziąć pod uwagę również te okoliczności stanu faktycznego, które wskazują, kiedy najem pojazdu zastępczego jest zbędny (wytyczna nr 20.6.).
- Zwrotowi podlega nie tylko celowy i ekonomicznie uzasadniony koszt najmu, który został faktycznie zapłacony przez uprawnionego, ale również koszt najmu wymagalny, lecz jeszcze niezapłacony (wytyczna nr 20.7).
- Świadczenie zakładu ubezpieczeń powinno obejmować zwrot poniesionych wydatków za czas najmu pojazdu zastępczego niezbędny do naprawy uszkodzonego pojazdu albo zakupu przez uprawnionego nowego pojazdu w konkretnym stanie faktycznym. Zakład ubezpieczeń nie powinien wyznaczać automatycznie zakresu czasowego odpowiedzialności z tytułu kosztów najmu pojazdu zastępczego, w szczególności ograniczać tego zakresu czasowego do tzw. czasu technologicznej naprawy (obejmującego wyłącznie teoretycznie przyjętą sumę roboczogodzin potrzebną do naprawy pojazdu) przy

pominięciu innych obiektywnych czynników, wpływających na okres niemożności korzystania z własnego pojazdu przez uprawnionego (wytyczna nr 20.8).

- Zakład ubezpieczeń może dokonać pomniejszenia świadczenia z tytułu kosztów najmu pojazdu zastępczego o nieponiesione przez uprawnionego koszty eksploatacji własnego pojazdu (w szczególności koszty paliwa, ogumienia). Pomniejszenie świadczenia w tym zakresie powinno być jednakże oparte na jasnych i zindywidualizowanych zasadach. Niedopuszczalne jest stosowanie potrąceń w formie nieuzasadnionych szczegółowo ryczałtów lub innych arbitralnie ustalonych korekt (wytyczna nr 20.9.).
- Korekta wysokości świadczenia w stosunku do zgłoszonego roszczenia przez uprawnionego jest możliwa jedynie po przedstawieniu przez zakład ubezpieczeń pisemnego uzasadnienia. Zakład ubezpieczeń ma obowiązek przedstawić szczegółowe uzasadnienie uznania zasadności tylko części roszczenia zgłoszonego przez uprawnionego – w porównaniu z wykazanymi przez niego, poniesionymi kosztami najmu pojazdu zastępczego (wytyczna nr 20.10).

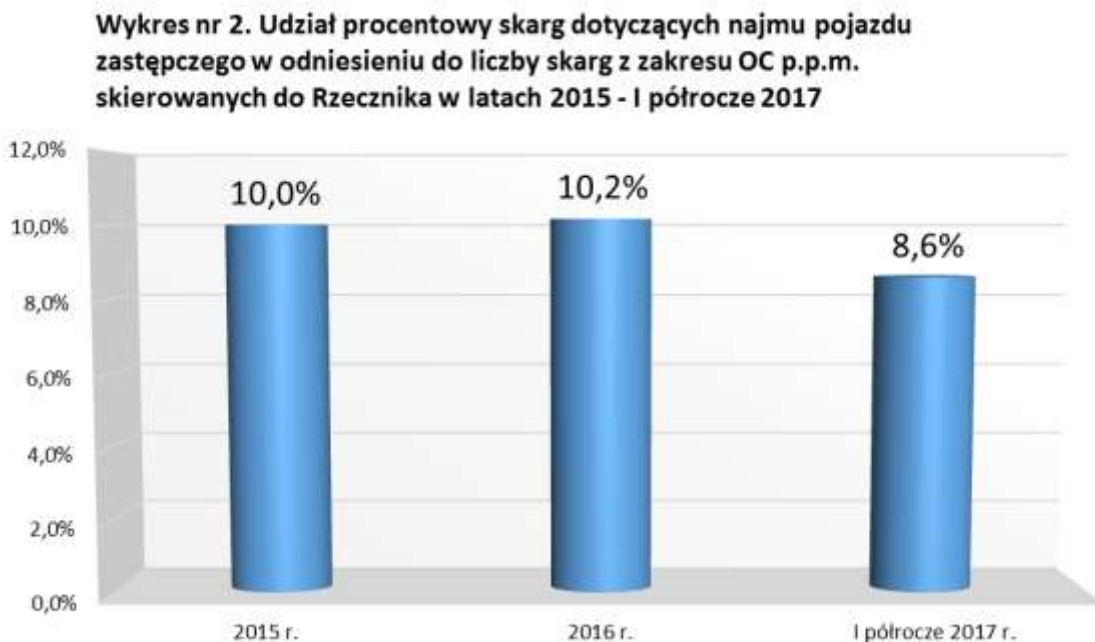
Wytyczne KNF dotyczące refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego stanowią zatem implementację wykładni przepisów prawa, która ukształtowała się w orzecznictwie Sądu Najwyższego. Zasadnie można je kwalifikować również jako reakcję organu nadzoru na negatywne praktyki likwidacji szkód, które przedstawił w Raporcie Rzecznik Ubezpieczonych.

Ponad dwuletni okres obowiązywania *Wytycznych...* skłonił Rzecznika Finansowego do ponownej analizy wniosków klientów podmiotów rynku finansowego, jakie wpłynęły w latach 2015–2017 (I półrocze), a dotyczyły próśb o podjęcie przez Rzecznika interwencji z uwagi na odmowę refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego lub na zaniżenie wysokości odszkodowania z tego tytułu.

W 2015 r. poszkodowani do Rzecznika Ubezpieczonych, a później do Rzecznika Finansowego, złożyli 511 skarg dotyczących problematyki refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego, przy ogólnej liczbie 5099 skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. W 2016 r. skarg dotyczących tej problematyki było 387, przy ogólnej liczbie 3799 skarg dotyczących ubezpieczenia OC p.p.m. W I półroczu 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęło 175 skarg dotyczących problematyki refundacji kosztów najmu pojazdu

zastępczego, przy ogólnej liczbie 2031 skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. W latach 2015–2017 (I półrocze) Rzecznik Ubezpieczonych, a następnie Rzecznik Finansowy, podjął interwencję w 1073 sprawach dotyczących odmowy lub zaniżenia wysokości odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego. Były to sprawy, których przedmiotem interwencji były wyłącznie roszczenia dotyczące refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego. Oprócz tych spraw wiele interwencji dotyczących nieprawidłowego wykonania umowy OC p.p.m. obejmowało również zagadnienie zwrotu wydatków za najem pojazdu, pojawiające się przy okazji wniosków klientów dotyczących zaniżenia odszkodowania za szkodę w pojeździe, wydatków poniesionych na holowanie uszkodzonego samochodu i parkowanie pozostałości powypadkowych.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.



Na podstawie akt postępowań interwencyjnych poddanych analizie na potrzeby niniejszego Raportu – zasadnie można stwierdzić, iż zakłady ubezpieczeń wyeliminowały niektóre negatywne praktyki, które poprzednik prawny Rzecznika Finansowego – Rzecznik Ubezpieczonych – obszernie opisał i udokumentował w raporcie *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych*. Rzecznik Finansowy w prowadzonych w latach 2015–2017 (I półrocze) postępowaniach interwencyjnych nie zdiagnozował odmowy przyznania odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego z powodu możliwości skorzystania przez poszkodowanego z komunikacji publicznej lub z powodu nieudowodnienia, że bez najmu pojazdu zastępczego poszkodowany poniósłby inną szkodę majątkową lub doznałby istotnych trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków. Zasadnie można stwierdzić, iż zakłady ubezpieczeń odstąpiły od tego rodzaju nieprawidłowej wykładni przepisów prawa przy rozpatrywaniu roszczeń o zapłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego. Rzecznik Finansowy nie zdiagnozował również, aby zakłady ubezpieczeń odmawiały wypłaty odszkodowania za najem pojazdu zastępczego z tego powodu, że poszkodowany faktycznie nie zapłacił czynszu najmu, choć w chwili zgłoszenia szkody czynsz ten był wymagalny, lecz niezapłacony przez poszkodowanego. Rzecznik Finansowy nie zaobserwował również we wnioskach o podjęcie interwencji przypadków arbitralnego pomniejszenia odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o 10% lub 20% tytułem rzekomo zaoszczędzonych wydatków na najem pojazdu zastępczego. **Nadal natomiast występują negatywne praktyki likwidacji szkód, które dotyczą czasu refundowanego najmu przy szkodzie częściowej lub całkowitej oraz wysokości stawki dziennej czynszu najmu. Coraz częściej przedmiotem zastrzeżeń klientów rynku finansowego jest nieudzielenie pomocy przez ubezpieczyciela w organizacji najmu pojazdu zastępczego lub niepełna pomoc – tj. najem tylko na technologiczny czas naprawy lub do upływu 7 dni od dnia powiadomienia o rozliczeniu szkody jako całkowitej – przy jednoczesnej odmowie zwrotu wydatków na najem pojazdu zastępczego, organizowany samodzielnie przez poszkodowanego.** Incydentalnie Rzecznik Finansowy dostrzega przekazywanie niewłaściwych informacji o zasadach refundacji

wydatków na najem pojazdu zastępczego, które to zasady były oparte na krytykowanym publicznie przez Rzecznika Ubezpieczonych wytycznych PIU z 2010 r.

Poniżej zostaną przedstawione przykładowe sprawy potwierdzające negatywne praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych w obszarze roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego, dowodzące prawidłowości ocen Rzecznika Finansowego o charakterze ogólnym.

4. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie okresu najmu przy szkodzie częściowej w pojeździe, w którym ponoszone wydatki są celowe i ekonomicznie uzasadnione oraz podlegają naprawieniu przez sprawcę szkody lub jego ubezpieczyciela. Dla przypomnienia, w wyroku z dnia 26 listopada 2002 r. (V CKN 1397/00) Sąd Najwyższy wskazał, że **„skoro samochód mógł zostać naprawiony, to poszkodowany może w zasadzie żądać od zakładu ubezpieczeń zwrotu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego poniesionych jedynie w okresie naprawy samochodu”**. Podobnie w wyroku z dnia 5 listopada 2004 r. (II CK 494/03) Sąd Najwyższy wyraził ocenę, że **„jeżeli uszkodzony pojazd nadaje się do naprawy w postaci wmontowania do niego nowej części zamiennej, to koszty najmu przez poszkodowanego tzw. samochodu zastępczego obejmować mogą okres konieczny i niezbędny do naprawy pojazdu”**.

W opinii Rzecznika Finansowego dotychczasowe orzecznictwo Sądu Najwyższego uzasadnia wnioski, że celowymi i ekonomicznie uzasadnionymi wydatkami na najem pojazdu zastępczego są koszty najmu ponoszone w okresie koniecznym do przeprowadzenia naprawy uszkodzonego pojazdu. Przez okres konieczny do naprawy należy rozumieć czas przypadający na:

- okres bezpośrednio poprzedzający zgłoszenie szkody do ubezpieczyciela, jeśli wynajęcie pojazdu mechanicznego nastąpiło przed tą czynnością;
- czynności likwidacyjne samodzielnie prowadzone przez ubezpieczyciela (np. czas najmu bezpośrednio poprzedzający zgłoszenie szkody, czas od zgłoszenia szkody do chwili przeprowadzenia oględzin, niekiedy również do chwili przeprowadzenia ponownych

ogłędzin, jeśli w czasie pierwszych ogłędzin nienależycie został określony rzeczywisty zakres szkody, okres oczekiwania przez poszkodowanego na otrzymanie kosztorysu w celu rozpoczęcia bez zbędnej zwłoki naprawy uszkodzonego pojazdu itp.);

- czynności mieszczące się w ramach współdziałania stron w zakresie ustalenia zakresu szkody i kosztów naprawy (np. czas oczekiwania na akceptację kosztorysu sporządzonego przez zakład naprawczy, gdy dokonanie tej czynności zostało w uzgodnieniu przerzucone na poszkodowanego albo sporządzenie kosztorysu było wynikiem nienależytego określenia przez zakład ubezpieczeń zakresu szkody oraz wysokości kosztów naprawy);
- czas rzeczywistej naprawy uszkodzonego pojazdu, który uwzględnia oczekiwanie na zamówione części zamienne i możliwości organizacyjne zakładu naprawczego (np. oczekiwanie uszkodzonego samochodu w kolejce na naprawę z uwagi na konieczność realizacji innych uprzednio zawartych zobowiązań, dni wolne od pracy w funkcjonowaniu zakładu naprawczego);
- inne obiektywne czynniki wpływające na proces naprawy i niemożność odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez naprawę uszkodzonego pojazdu mechanicznego (np. czas konieczny do przekazania pojazdu mechanicznego do naprawy i jego odbiór, czas konieczny do przeprowadzenia dodatkowych badań technicznych, stan opóźnienia ubezpieczyciela w określeniu rozmiarów szkody i kosztów naprawy itp.)⁴.

W opinii Rzecznika Finansowego powyżej wskazane okoliczności należy każdorazowo brać pod uwagę, ustalając odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego. Nie można posługiwać się automatyzmem poprzez tworzenie jednolitych modeli kompensacji tego rodzaju wydatków, które sztywno określają czas refundowanego najmu, przyjmując tylko wybiórczo niektóre elementy, składające się na okres obiektywnej i niezależnej od poszkodowanego niemożności odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez naprawę uszkodzonego pojazdu mechanicznego.

⁴ Niekiedy na czas refundowanych wydatków na najem pojazdu mechanicznego wpływa również okres oczekiwania na przyjęcie świadczenia odszkodowawczego, jeśli w określonych przypadkach, zwłaszcza na małych rynkach lokalnych i z uwagi na zakres szkody, nie jest możliwe rozpoczęcie naprawy bez wyłożenia przez poszkodowanego z góry zaliczki na zakup części zamiennych i materiałów niezbędnych do przeprowadzenia naprawy, a jej zapłata z uwagi na sytuację majątkową poszkodowanego możliwa jest po otrzymaniu bezspornej części świadczenia odszkodowawczego.

Zdaniem Rzecznika Finansowego w dotychczasowym orzecznictwie Sądu Najwyższego brak jest jakiegokolwiek wypowiedzi pozwalającej na uznanie, że wydatki na najem pojazdu zastępczego są celowe i ekonomicznie uzasadnione tylko wówczas, gdy dotyczą technologicznego czasu naprawy. Technologiczny czas naprawy, ustalony na podstawie programów kosztorysowych, który tylko modelowo uwzględnia sumę operacji naprawczych niezbędnych do przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego, jest pojęciem o wiele węższym od czasu rzeczywistego naprawy (czasu niezbędnego do naprawy), gdyż nie uwzględnia wielu faktycznych czynników, które mogą wystąpić podczas naprawy i w normalnym jej toku (np. oczekiwanie na części zamiennie, konieczne przerwy w naprawie, wynikające z obiektywnych przyczyn, m.in. z powodów technologicznych czy z możliwości organizacyjnych zakładu naprawczego, w tym dni wolnych od pracy, stopnia obłożenia zamówieniami itp.). Oparcie metodyki ustalania wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego wyłącznie o tzw. technologiczny czas naprawy oznacza pominięcie czasu, w którym poszkodowany obiektywnie nie może odtworzyć możliwości korzystania z własnej rzeczy poprzez jej naprawę, a w konsekwencji częściowe przeniesienie ciężaru naprawienia szkody na poszkodowanego.

W opinii Rzecznika Finansowego w orzecznictwie Sądu Najwyższego trudno również szukać legitymacji dla praktyki uznającej odpowiedzialność tylko za określony czas postępowania likwidacyjnego (od dnia zgłoszenia szkody do dnia oględzin uszkodzonego pojazdu) i tylko za technologiczny czas naprawy. Podobnie, trudno szukać akceptacji dla modelu likwidacji szkody z tytułu poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego, które niezależnie od okoliczności i w przypadku każdego zgłoszonego roszczenia sztywno, z góry i co do dnia, wyznaczają czas refundowanych wydatków – np. maksymalnie 3 dni na zgłoszenie szkody, okres na oględziny, czas technologicznej naprawy, maksymalnie 2 dni na sprowadzenie części zamiennych i maksymalnie 2 dni organizacyjne na przekazanie pojazdu do naprawy i jego odbiór – z pominięciem innych obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego elementów, które w okolicznościach danej sprawy wpływają na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu.

Z dotychczasowego orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC p.p.m., w tym z uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11), wynika, że redukcja poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego z uwagi na czas jego trwania może być dokonana w przypadku bezsprzecznego wykazania, że poszkodowany pozostawał w zwłoce w zleceniu przeprowadzenia naprawy uszkodzonego pojazdu mechanicznego lub w razie udowodnienia zwłoki zakładu naprawczego w przeprowadzeniu naprawy. Stosownie do art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych⁵ i art. 6 k.c. ciężar udowodnienia tych faktów obciąża ubezpieczyciela, gdyż są to okoliczności redukujące zakres jego odpowiedzialności. Dowodzenie to nie może być oparte na subiektywnym przekonaniu dłużnika o istnieniu zwłoki, lecz na obiektywnym wykazaniu jej istnienia. Dowodzenie zwłoki nie może również być oparte na przyjętym uprzednio stałym i jednolitym modelu likwidacji szkód komunikacyjnych co do okresu kompensowanego czasu najmu pojazdu zastępczego. Redukcji podlegają tylko te wydatki na najem pojazdu zastępczego, które przypadają na okres rzeczywistej zwłoki lub zostały poniesione w warunkach przypisania poszkodowanemu naruszenia zasady współdziałania. Zarzut naruszenia zasady współdziałania nie może być formułowany abstrakcyjnie, poprzez eksponowanie fragmentów wypowiedzi doktryny lub orzecznictwa, lecz w okolicznościach konkretnego przypadku musi zostać udowodniony.

W przypadku skarg poszkodowanych dotyczących refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego przy szkodzie częściowej Rzecznik Finansowy zaobserwował, że **najczęstszym przedmiotem sporu jest uznawanie odpowiedzialności tylko za technologiczny czas naprawy lub za czas niektórych czynności likwidacyjnych i technologiczny czas naprawy, z pominięciem okresów przypadających na współdziałanie stron w ustaleniu rozmiaru szkody i kosztów naprawy** (np. czasu oczekiwania na ponowne oględziny, czasu oczekiwania na akceptację kosztorysu naprawy sporządzonego przez zakład naprawczy) lub wchodzących w skład normalnej, rzeczywistej naprawy (np. czasu

⁵ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 2060 z późn. zm.).

oczekiwania na zamówione części zamienne, dni wolne w funkcjonowaniu zakładu naprawczego). **Jednocześnie coraz częściej pojawiają się nieuzasadnione twierdzenia, że dany pojazd był sprawny technicznie (jezdny), choć w rzeczywistości zakres uszkodzenia dyskwalifikował pojazd z ruchu drogowego, nie tylko z powodu niespełniania warunków technicznych, ale również ze względu na niezapewnienie bezpieczeństwa pasażerom uszkodzonego samochodu.** Rzecznik Finansowy zaobserwował również, że **redukcja odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej następuje bez jakiegokolwiek próby udowodnienia, że poszkodowany pozostawał w zwłoce w zleceniu przeprowadzenia naprawy lub opóźnienie w naprawie było następstwem zachowania się zakładu naprawczego.** Zarzuty w tym zakresie formułowane są w sposób abstrakcyjny i nie są popierane żadnymi dowodami. Jako zwłoka poszkodowanego lub zakładu naprawczego traktowany jest zawsze okres najmu, który wykracza poza czas wewnątrznie akceptowany przez danego ubezpieczyciela. Jednocześnie w sposób czysto abstrakcyjny formułowany jest zarzut naruszenia zasady współdziałania, o której mowa w art. 354 k.c. Za naruszenie tej zasady uznawane jest wynajmowanie pojazdu w okresie nieakceptowanym przez ubezpieczyciela, pomimo że w okolicznościach danej sprawy poszkodowany nadal nie mógł obiektywnie odtworzyć możliwości korzystania z rzeczy poprzez naprawę uszkodzonego pojazdu. Reasumując, czas naprawy dłuższy niż z góry przyjęty w danym modelu postępowania jest automatycznie kwalifikowany jako zwłoka poszkodowanego lub zakładu naprawczego i naruszenie zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem w sposób, o którym mowa w art. 354 k.c.

Przykładem nieprawidłowej praktyki zawężającej refundowany czas najmu w przypadku szkody częściowej jest opisana niżej sprawa, będąca przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do TUiR Allianz Polska S.A.⁶ Stan faktyczny sprawy był następujący: Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy na okres 11 dni (4 dni oczekiwania na oględziny, 3 dni oczekiwania na części zamienne i dni wolne od pracy zakładu naprawczego w okresie od 8 do 11 maja, 3 dni naprawy w okresie od 11 do 13 maja, 1 dzień na wynajęcie i zdanie

⁶Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1215/PO/15.

samochodu). Umówiona stawka czynszu najmu wynosiła 148 zł brutto za dobę. Uszkodzony pojazd należał do segmentu⁷ D. Ubezpieczyciel we własnej tabeli zaliczył pojazd poszkodowanego do segmentu E. Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy z segmentu B. Ubezpieczyciel zrefundował najem tylko za 4 dni, w tym za 3 dni technologicznego czasu naprawy, uznał bowiem, że pojazd był sprawny i poszkodowany mógł się nim poruszać, chociaż zniszczeniu uległ cały błotnik przedni. Stanowisko ubezpieczyciela uzasadnione zostało w następujący sposób: „Jednocześnie zweryfikowano koszty wynajmu pojazdu zastępczego do 4 dni, w tym 3 dni technologicznego czasu naprawy pojazdu ze względu na to, iż pojazdem można było kontynuować jazdę po szkodzie”.

W opinii Rzecznika Finansowego w przedstawionej sprawie doszło do nieuzasadnionego zaniżenia należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w zakresie czasu najmu. Uszkodzony pojazd nie mógł poruszać się po drogach publicznych. Zakres uszkodzeń dyskwalifikował pojazd z ruchu na drogach publicznych, a jego stan nie zapewniał bezpieczeństwa kierującego i pasażerów pojazdu. Poszkodowany jednocześnie podjął działania w celu minimalizacji rozmiarów szkody, poprzez wynajęcie pojazdu o klasie niższej do pojazdu uszkodzonego. Okres najmu obejmował czas niezbędny do przeprowadzenia naprawy. Nie było żadnej zwłoki w zleceniu przeprowadzenia naprawy ani opóźnienia w wykonaniu tej usługi. Ubezpieczyciel nie przedstawił na te okoliczności żadnego dowodu. Okres najmu obejmował niezbędny czas naprawy. Opinia o możliwości poruszania się pojazdu po drogach publicznych była całkowicie gołosłowna, oderwana od przepisów prawa o ruchu drogowym i od zaistniałego stanu faktycznego. Tego rodzaju likwidacja szkody nastąpiła też z naruszeniem wytycznych KNF nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Innym przykładem nieprawidłowej praktyki podczas rozpatrywania przez TUiR Allianz Polska S.A. roszczeń o zapłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego może być inna sprawa będąca przedmiotem interwencji Rzecznika

⁷ Klasa samochodu (inaczej zwana segmentem) to umowny zbiór, do którego należą samochody. To do jakiego segmentu będzie zaliczał się dany samochód zależy głównie od jego wymiarów zewnętrznych, rozstawu osi, rodzaju nadwozia, liczby drzwi, ceny. Segmenty podzielone są na 10 kategorii i zostały oznaczone literami alfabetu. Im „niższa” litera, tym niższa klasa pojazdu.

Finansowego⁸. Stan faktyczny sprawy był następujący: Pojazd był wynajmowany od 12 do 23 listopada 2015 r. Oględziny pojazdu odbyły się w dniu 19 listopada 2015 r. Samochód po kolizji nie mógł poruszać się po drogach publicznych. Uszkodzeniu uległy drzwi pojazdu, w tym zamek, co skutkowało niemożnością otwierania i zamykania drzwi. Koszty naprawy określone przez ubezpieczyciela były mniejsze o 50% niż prawidłowo ustalone przez niezależnego rzeczoznawcę. Poszkodowany zrezygnował z naprawy i najmu pojazdu zastępczego do czasu wyegzekwowania należnego odszkodowania, do czego miał pełne prawo. Okres najmu od 20 do 23 listopada 2015 r. przypadający na technologiczny czas naprawy, określony przez ubezpieczyciela w kosztorysie naprawy. Poszkodowany zgłosił do refundacji wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania, gdyż poszkodowany nie dokonał naprawy. Zdaniem Rzecznika Finansowego jest to przykład nieuzasadnionej odmowy wypłaty odszkodowania. Fakt nieprzeprowadzenia naprawy nie skutkuje uznaniem, że wszystkie wydatki na najem pojazdu zastępczego są niecelowe i ekonomicznie uzasadnione. W takiej sytuacji należy wziąć pod uwagę czas najmu, który przypada na czynności likwidacyjne (czas oględzin, przekazania kosztorysu naprawy) oraz technologiczny czas naprawy. W ocenie Rzecznika Finansowego ten sposób likwidacji szkody nastąpił również z naruszeniem wytycznych nr 20.1, 20.4 oraz 20.8.

Kolejnym przykładem nieuzasadnionego zaniżenia odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe jest sprawa, która była przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”⁹. Stan faktyczny sprawy był następujący: Poszkodowany w dniu 2 lipca drogą elektroniczną i na wskazany przez ubezpieczyciela adres zawiadomił tegoż o powstaniu szkody. W dniu 8 lipca pełnomocnik poszkodowanego skontaktował się z ubezpieczycielem w celu uzyskania informacji o stanie sprawy i ewentualnym terminie oględzin. Oględziny zostały przeprowadzone w dniu następnym. Od dnia uszkodzenia samochodu do dnia naprawy poszkodowany wynajmował pojazd zastępczy. Po zakończeniu okresu najmu wydatki z tego tytułu zostały zgłoszone do refundacji. Ubezpieczyciel nie uznał

⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2450/15/MI.

⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1051/MI/15.

jednak czasu najmu od 2 do 8 lipca poprzez błędne i nieuzasadnione okolicznościami sprawy przyjęcie, że zgłoszenie szkody nastąpiło dopiero w dniu 8 lipca, a okres od dnia wynajęcia pojazdu zastępczego do dnia przyjętego przez ubezpieczyciela jako dzień zgłoszenia szkody był zwłoką poszkodowanego. Pomniejszenie odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego nastąpiło pomimo przedstawienia dowodu w postaci elektronicznego zgłoszenia szkody na adres ubezpieczyciela, zgodnie z informacjami przedstawionymi przez ubezpieczyciela na stronie internetowej. Nieuznany okres najmu przypadłał na czas obiektywnej niemożności korzystania z rzeczy i był wynikiem niepodjęcia czynności likwidacyjnych przez ubezpieczyciela. Gdyby ubezpieczyciel po zgłoszeniu szkody podjął niezwłocznie czynności likwidacyjne, w tym oględziny, to poszkodowany szybciej przeprowadziłby naprawę oraz krócej wynajmował pojazd zastępczy. Ciężar naprawienia szkody został w sposób nieuzasadniony przerzucony częściowo na poszkodowanego. Jednocześnie z akt postępowania skargowego wynika, że ubezpieczyciel nie poinformował poszkodowanego po zgłoszeniu szkody o zasadach refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego. W wyżej wymienionej sprawie doszło także do naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.5, 20.6 oraz 20.8.

Jako przykład nieuzasadnionej redukcji odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody częściowej można podać także inną sprawę, będącą przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do Generali TU S.A.¹⁰ Stan faktyczny sprawy był następujący: Uszkodzeniu uległ pojazd należący do segmentu B. Szkada w pojeździe była częściowa. Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy o tożsamej klasie na okres 17 dni, z czego 9 dni najmu obejmowało czas od dnia wynajęcia pojazdu do dnia przeprowadzenia oględzin i przekazania poszkodowanemu kosztorysu naprawy, 1 dzień to czas niezbędny do zamówienia i dostawy części zamiennych, 2 dni najmu pojazdu zastępczego przypadły na dni wolne od pracy zakładu naprawczego, 4 dni najmu na naprawę (które to odpowiadały czasowi naprawy określonego w kosztorysie naprawy) oraz 1 dzień organizacyjny. Poszkodowany zwrócił się z żądaniem wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel uznał odpowiedzialność

¹⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3526/NK/16.

tylko za okres 6 dni – 4 dni technologicznego czasu naprawy i 2 dni organizacyjne. Pozostały czas nie został uznany, gdyż został oceniony przez ubezpieczyciela jako zwłoka poszkodowanego w przeprowadzeniu naprawy.

W opinii Rzecznika Finansowego w opisanej powyżej sprawie doszło do nieuzasadnionego zaniżenia należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w zakresie czasu najmu i ograniczenia go do technologicznego czasu naprawy, z pominięciem okresu obiektywnej niemożności odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy, na który składał się czas oczekiwania na oględziny, zamówienia części zamiennych i dni ustawowo wolne od pracy. Nie było żadnej zwłoki w zleceniu przeprowadzenia naprawy ani opóźnienia w wykonaniu usługi naprawy. Ubezpieczyciel nie przedstawił na te okoliczności żadnego dowodu. Okres najmu obejmował czas niezbędny do przeprowadzenia naprawy. Wydatki na najem, który trwał 19 dni, były w pełni celowe i ekonomicznie uzasadnione. Dopiero w wyniku wniesionej reklamacji przez poszkodowanego oraz interwencji Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel uznał odpowiedzialność za cały okres najmu. Opisana likwidacja szkody odbyła się z naruszeniem wytycznych nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Przedstawiona powyżej praktyka Generali TU S.A. nie jest odosobniona. Kolejnym dowodem na nieprawidłową praktykę tego ubezpieczyciela, polegającą na refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w oparciu o kryterium technologicznego czasu naprawy, z pominięciem istotnych czynników wpływających na obiektywny czas niemożności odtworzenia rzeczy poprzez jej naprawę, jest inna sprawa, będąca przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do tego ubezpieczyciela¹¹. Stan faktyczny był następujący: Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy na okres 22 dni. Szkada w pojeździe była częściowa. Ciężar ustalenia rozmiarów szkody wziął na siebie poszkodowany, korzystając z pomocy zakładu naprawczego. Kosztorys naprawy został sporządzony przez zakład naprawczy i przekazany do ubezpieczyciela w celu jego uzgodnienia. Na okres najmu pojazdu zastępczego przypadły: 2 dni organizacyjne, 7 dni oczekiwania na zatwierdzenie kosztorysu, 8 dni rzeczywistej naprawy oraz 4 dni wolne od pracy zakładu naprawczego. Ubezpieczyciel uznał

¹¹ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/10129/GC/15.

odpowiedzialność za 10 dni najmu i tylko za technologiczny czas naprawy (8 dni) oraz za 2 dni organizacyjne. Ubezpieczyciel nie uwzględnił czasu oczekiwania na akceptację kosztorysu, który został za ubezpieczyciela sporządzony przez zakład naprawczy. Ubezpieczyciel nie uwzględnił również dni wolnych od pracy zakładu naprawczego. W wyjaśnieniach wysłanych do Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel przedstawił następujące uzasadnienie swojego stanowiska: „Zakres uszkodzeń samochodu nie wymagał wyłączenia go z eksploatacji na okres 22 dni. Z tego względu czas najmu skorygowano do 10 dni”. W dalszej części uzasadnienia ubezpieczyciel wskazał: „Zgodnie z art. 362 k.c. sprawca nie odpowiada za szkodę w tym zakresie, w jakim poszkodowany sam przyczynił się do jej powstania bądź zwiększenia poprzez wybór nadmiernie drogiej metody likwidacji szkody. Obowiązkiem sprawcy, a tym samym zakładu ubezpieczeń, jest naprawienie szkody w takim rozmiarze, jaki jest normalnym następstwem działania sprawcy – zakładając, że szkoda jest likwidowana w sposób racjonalny. Poszkodowany zgodnie z zapisem art. 354 k.c. ma obowiązek współpracować z dłużnikiem w wykonaniu zobowiązania i powinien dołożyć wszelkich starań w celu zmniejszenia strat”. W ocenie Rzecznika ubezpieczyciel nie udowodnił zwłoki poszkodowanego w zleceniu przeprowadzenia naprawy lub opóźnienia zakładu naprawczego w wykonaniu usługi naprawy. W sposób nieuprawniony nie uznał odpowiedzialności za wydatki przypadające na akceptację kosztorysu, zwłaszcza że ciężar określenia rozmiaru szkody przyjął na siebie poszkodowany. Ubezpieczyciel w sposób nieuprawniony odmówił również refundacji za czas wolny od pracy zakładu naprawczego. W sposób rażący zaniżył wysokość należnego odszkodowania. W okolicznościach tej sprawy na akceptację nie zasługuje twierdzenie, że poszkodowany przyczynił się do zwiększenia rozmiarów szkody. Opisana likwidacja szkody odbyła się z naruszeniem wytycznych nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Jako przykład nieprawidłowej praktyki refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w sytuacji szkody częściowej w pojeździe można także przedstawić następującą interwencję Rzecznika Finansowego do STU Ergo Hestia S.A. Stan faktyczny sprawy był następujący: Poszkodowany wynajął samochód zastępczy na okres 21 dni, z czego 8 dni najmu zostało zorganizowane przy pomocy ubezpieczyciela. Pomoc ta była niepełna i

poszkodowany musiał dalej samodzielnie wynajmować pojazd zastępczy. Po 8 dniach od momentu zgłoszenia szkody odbyły się oględziny, a po kolejnych 8 dniach poszkodowany otrzymał kosztorys naprawy i stanowisko o uznaniu odpowiedzialności. Koszty naprawy uszkodzonego samochodu zostały określone przez ubezpieczyciela na kwotę 9000 zł. Po 19 dniach od zgłoszenia szkody poszkodowany otrzymał bezsporną część świadczenia odszkodowawczego, po czym niezwłocznie przystąpił do naprawy uszkodzonego samochodu. Wcześniej zakład partnerski współpracujący z ubezpieczycielem odmówił naprawy samochodu za tak ustaloną kwotę. W dniu następnym po otrzymaniu odszkodowania poszkodowany zakupił części zamienne i zlecił przeprowadzenie naprawy. Najem pojazdu zastępczego zakończył się przed zakończeniem naprawy, w 21. dniu po zgłoszeniu szkody. Ubezpieczyciel uznał odpowiedzialność tylko za okres 15 dni, z czego 8 dni najmu organizowanego przy pomocy ubezpieczyciela, podniósł przy tym zarzut zwłoki poszkodowanego w przeprowadzeniu naprawy. Uznany czas najmu obejmował technologiczny czas naprawy, okres od zgłoszenia szkody do oględzin i 2 dni organizacyjne na poszukanie zakładu naprawczego i odbiór pojazdu po naprawie. Ubezpieczyciel, podnosząc zarzut zwłoki w naprawie, wskazał jak następuje: „Do warsztatu dokonującego naprawy, jako profesjonalisty i strony odrębnej umowy polegającej na zleceniu naprawy, należy obowiązek przestrzegania norm producenta i takie jej organizowanie, aby została zakończona w zgodnym z technologią terminie. Zakład ubezpieczeń nie może ponosić odpowiedzialności za nieuzasadnioną zwłokę w dostarczeniu niezbędnych do naprawy części zamiennych z wyjątkiem udokumentowanych przypadków np. niestandardowych elementów czy nietypowych pojazdów, gdy mimo dochowania staranności w składaniu zamówienia przez wykonawcę naprawy konieczne jest oczekiwanie na dostawę elementów z centralnego magazynu lub bezpośrednio od producenta. Nadmiernie wydłużony czas naprawy przedmiotowego pojazdu i konieczność wynajmu przez Poszkodowanego na ten czas innego pojazdu nie może obciążać ubezpieczyciela”.

W opinii Rzecznika Finansowego w opisaney sprawie doszło do nieuzasadnionego zaniżenia należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w zakresie czasu najmu i ograniczenia go do technologicznego czasu. Poszkodowany nie

pozostawał w zwłoce w zleceniu przeprowadzenia naprawy, a najem ostatecznie zakończył się przed wykonaniem usługi naprawy. W związku z odmową naprawy uszkodzonego samochodu przez zakład partnerski poszkodowany zakupił części zamienne niezwłocznie po otrzymaniu świadczenia odszkodowawczego i zlecił przeprowadzenie naprawy. Nie było żadnej zwłoki w nabyciu części zamiennych i w wykonaniu usługi naprawy. Nabycie i dostawa części zamiennych trwały 1 dzień, a w dniu następnym po dostawie rozpoczęła się naprawa uszkodzonego samochodu. Jednocześnie nie zasługuje na akceptację twierdzenie ubezpieczyciela, że czas oczekiwania na części zamienne jest co do zasady zwłoką poszkodowanego, która nie może obciążać ubezpieczyciela. Zdaniem Rzecznika Finansowego zamówienie i oczekiwanie na części zamienne jest okolicznością obiektywną, która mieści się co do zasady w okresie niezbędnym do naprawy uszkodzonego pojazdu. Ważne jest, aby zakład naprawczy lub poszkodowany z tą czynnością nie zwlekali. Przedstawione przez ubezpieczyciela stanowisko obejmuje nieuzasadnione uwarunkowaniami rynkowymi twierdzenie, że każdy zakład naprawczy co do zasady posiada każdą część zamienną konieczną do naprawy i dla każdego modelu samochodu, a wyjątkowo zwłoką w przeprowadzeniu naprawy nie jest udokumentowany czas zamówienia niestandardowych elementów pojazdu czy części zamiennych dla nietypowych pojazdów, gdy konieczne jest oczekiwanie na ich dostawę z magazynów centralnych. Jest to twierdzenie oderwane od realiów rynkowych i przywoływane dla uzasadnienia praktyki zawężającej refundację wydatków na najem pojazdu zastępczego. Przedstawione uzasadnienie nie znajduje również pokrycia w zaistniałym stanie faktycznym, co dodatkowo dowodzi tezy o szablonowym rozpatrzeniu roszczenia, bez wszechstronnej analizy sprawy, w oparciu o z góry przyjęty model likwidacji szkody, polegający na uznaniu, że okres oczekiwania na zamówienie i dostawę części zamiennych co do zasady nie mieści się w zakresie odpowiedzialności ubezpieczyciela. Co istotne, zarzut został postawiony zakładowi naprawczemu, a zamawiającym i odbiorcą części zamiennych był poszkodowany. Twierdzenie, że 1 dzień na zamówienie i dostawę części zamiennych było zwłoką, należy ocenić za nieuprawnione. Tym samym doszło również do naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.5 oraz 20.8.

Dowodem nieprawidłowej praktyki stosowanej przez STU Ergo Hestia S.A., uznającej wydatki za najem pojazdu zastępczego tylko za okres niektórych czynności likwidacyjnych i technologiczny czas naprawy, określony w kosztorysie naprawy, jest inna interwencja Rzecznika Finansowego¹². W przedmiotowej sprawie ubezpieczyciel w sposób nieuprawniony dokonał refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego tylko za okres od dnia zgłoszenia szkody do dnia przekazania kosztorysu naprawy i za technologiczny czas naprawy, z pominięciem rzeczywistego czasu i wszystkich obiektywnych elementów wpływających na obiektywną niemożność korzystania z uszkodzonej rzeczy. Również w innej sprawie, będącej przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do STU Ergo Hestia S.A.¹³, ubezpieczyciel zastosował model refundacji wydatków na najem pojazdu tylko za czas przypadający na niektóre czynności likwidacji szkody i za technologiczny czas naprawy. W sprawie tej najem pojazdu zastępczego trwał 8 dni (od 27 października do 3 listopada), z czego 2 dni najmu przypadało na dni wolne od pracy, w tym Wszystkich Świętych. Ubezpieczyciel uznał tylko 5 dni najmu – 2 dni organizacyjne i 3 dni technologicznego czasu naprawy. Dopiero w wyniku interwencji Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel uznał odpowiedzialność za cały niezbędny okres naprawy uszkodzonego samochodu. Tym samym w wyżej wymienionych sprawach doszło do naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.5 oraz 20.8.

Warto przywołać również jedną z interwencji Rzecznika Finansowego do Gothaer TU S.A. w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w sytuacji szkody częściowej w pojeździe¹⁴. Stan faktyczny sprawy był następujący: Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy wyłącznie na czas naprawy uszkodzonego pojazdu. Najem trwał 3 dni. Ubezpieczyciel odmówił refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż zdaniem ubezpieczyciela pojazd nadawał się do jazdy. W świetle okoliczności sprawy stanowisko to było całkowicie nieuzasadnione. Po pierwsze, ubezpieczyciel w sposób nieuprawniony ocenił, iż pojazd nadawał się do ruchu. Samochód posiadał uszkodzoną konstrukcję zderzaka – w wyniku kolizji doszło do złamania belki pod zderzakiem oraz do pęknięcia zderzaka. Wskutek uszkodzenia zderzaka jego część ocierała o lewe koło samochodu. Pojazd nie spełniał

¹² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/925/PO/15.

¹³ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2418/NK/15.

¹⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/332/KAR/15.

warunków bezpieczeństwa ruchu drogowego, a kontynuowanie ruchu groziło zwiększeniem zakresu uszkodzeń. Zdaniem zatem ubezpieczyciela poszkodowany mógł bez przeszkód poruszać się samochodem, w którym część konstrukcji zderzaka ocierała o oponę, uniemożliwiając prawidłową jazdę. Po drugie, nawet jeśli hipotetycznie przyjąć, że poszkodowany mógłby poruszać się uszkodzonym samochodem, to należałoby zadać retoryczne pytanie, jak miałby się poruszać pojazdem pozostającym przez okres naprawy w zakładzie naprawczym? Przykład tej interwencji Rzecznika Finansowego dowodzi tezy o nieprawidłowym rozpatrzeniu roszczenia o zapłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego oraz bezzasadnej odmowie wypłaty odszkodowania. Wskazać przy tym należy, że pomimo zadania przez Rzecznika Finansowego pytań, czy zdaniem ubezpieczyciela poszkodowany ma się poruszać pojazdem niesprawnym i jak ma się nim poruszać w okresie wyłączenia z eksploatacji w czasie czynności naprawczych, ubezpieczyciel podtrzymał stanowisko o odmowie przyjęcia odpowiedzialności i wypłaty odszkodowania, uzupełniając je o zarzut naruszenia przez poszkodowanego zasady współdziałania poprzez zwiększenie rozmiarów szkody w następstwie wynajęcia pojazdu zastępczego. Zdaniem Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel przy rozpatrzeniu roszczenia o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego naruszył wytyczne nr 20.1, 20.5 oraz 20.8.

Z wniosków o podjęcie interwencji przez Rzecznika Finansowego w stosunku do Gothaer TU S.A. wynika również, iż także ten ubezpieczyciel posługuje się kryterium technologicznego czasu przy refundacji wydatków na najem, z pominięciem istotnych czynników wpływających na rzeczywisty czas naprawy. Przykładem nieprawidłowej praktyki jest interwencja Rzecznika Finansowego w sprawie, w której to ubezpieczyciel dokonał refundacji tylko za technologiczny czas naprawy oraz 2 dni organizacyjne¹⁵. Tym samym doszło do naruszenia przez Gothaer TU SA. wytycznych nr 20.1, 20.5 oraz 20.8.

Ze spraw będących przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do wskazanego wyżej ubezpieczyciela o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego wynika również, iż ubezpieczyciel ten odmawia wypłaty odszkodowania, jeśli poszkodowany nie przedstawi dowodów na realizację poszczególnych celów za pomocą pojazdu zastępczego, pomimo że z

¹⁵ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/10566/KC/15.

informacji i dokumentów przedstawionych przez poszkodowanego bezsprzecznie wynika fakt wykorzystywania pojazdu zastępczego w okresie najmu. Dowodem tego może być interwencja Rzecznika Finansowego w sprawie, w której podczas likwidacji szkody doszło do naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.4, 20.5 oraz 20.8¹⁶.

Na zakończenie przedstawiania przykładowych spraw dowodzących istnienia nieprawidłowych praktyk likwidacji szkód podczas rozpatrywania roszczeń o zapłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody częściowej w pojeździe może być sprawa będąca przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do InterRisk TU S.A.¹⁷ Jej stan faktyczny rysuje się następująco: W dniu 22 czerwca doszło do kolizji, za której skutki odpowiedzialność gwarancyjną ponosił InterRisk TU S.A. Pojazd poszkodowanego został odholowany do zakładu naprawczego. W tym dniu został wynajęty pojazd zastępczy. Poszkodowany nie był w posiadaniu innego wolnego i nadającego się do wykorzystania samochodu. Najem pojazdu zastępczego był konieczny do realizacji podstawowych potrzeb życiowych (dojazd do pracy, zakupy itp.). W dniu 23 czerwca zakład naprawczy sporządził kosztorys naprawy i wysłał go do ubezpieczyciela w celu akceptacji. Ubezpieczyciel dokonał akceptacji dopiero w dniu 2 lipca. Zakład naprawczy w tym okresie kilkakrotnie zwracał się drogą elektroniczną do ubezpieczyciela o akceptację kosztorysu w celu przyspieszenia naprawy. W dniu 2 lipca zakład naprawczy po otrzymaniu od ubezpieczyciela akceptacji kosztów naprawy złożył zamówienie części zamiennych. Zamówione części spływały systematycznie. Poszkodowany złożył oświadczenie dystrybutora części zamiennych o fakcie opóźnień w dostawach części w związku z reorganizacją magazynu centralnego w Polsce. Pierwsza dostawa części zamiennych nastąpiła w dniu 8 lipca, ostatnia w dniu 14 lipca. W dniu 14 lipca zakład naprawczy rozpoczął naprawę i zakończył ją w terminie 3 dni. W tym samym dniu poszkodowany odebrał swój samochód i zdał pojazd zastępczy, a następnie zgłosił roszczenie o zapłatę odszkodowania z tytułu poniesionych wydatków na najem za okres 25 dni. Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania, gdyż poszkodowany nie przedstawił pisemnej informacji, do jakich celów służył pojazd, nie złożył

¹⁶ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8350/NK/15.

¹⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/533/KD/15.

informacji o miejscach stałych dojazdów samochodem zastępczym wraz z podaniem kilometrów, nie oświadczył, czy posiadał inny pojazd niż uszkodzony oraz czy mógł nim zastąpić uszkodzony. Podstawą odmowy było również niewskazanie miejsca wykonywania pracy i jej charakteru oraz czasu i godziny pracy, jak również brak oświadczenia, że w okresie wynajmu pojazdu zastępczego poszkodowany nie przebywał na zwolnieniu. Abstrahując od zasadności złożenia wszystkich dowodów i dokumentów, ubezpieczyciel nie zwracał się o ich przekazanie po otrzymaniu żądania zapłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego, zaś z umowy najmu można było określić, ile kilometrów przejechał poszkodowany pojazdem zastępczym. Następnie po wniesionej reklamacji ubezpieczyciel w tak zaistniałym stanie faktycznym uznał odpowiedzialność tylko za technologiczny czas naprawy w wymiarze 3 dni i w sposób nieuprawniony pominął czas czynności likwidacyjnych, fakt oczekiwania na akceptację kosztorysu sporządzonego przez zakład naprawczy, który przejął na siebie ciężar ustalenia rozmiarów szkody, a także obiektywną niemożność niezwłocznego dostarczenia zamówionych części zamiennych. W wyniku kolejnej reklamacji ubezpieczyciel zmienił stanowisko i uznał odpowiedzialność tylko za okres 17 dni najmu pojazdu. Uzasadniając swoje stanowisko, ubezpieczyciel wskazał, że o ile czas technologicznej naprawy, jak również czas na załatwienie formalności związanych z wstawieniem do warsztatu i odbiorem pojazdu jest zawsze zasadny, o tyle wszelkie pozostałe okresy i ich zasadność zależą zawsze od konkretnej sprawy i to poszkodowany powinien wykazać, że poza czasem samej naprawy oraz czasem organizacyjnym istniały obiektywne przeszkody do dokonania tej naprawy w czasie przewidzianym technologią producenta; potrzeba najmu musi odpowiadać uzasadnionemu czasowi faktycznej naprawy, a ten uzasadniają technologia naprawy oraz ewentualnie inne obiektywne czynniki, które uniemożliwiają podjęcie czynności naprawczych przez warsztat. Na poszkodowanym spoczywa obowiązek wykazania, że istniały okoliczności uzasadniające przedłużający się czas najmu ponad czas fizycznej naprawy oraz że okoliczności te wiążą się z czynnikami obiektywnymi, które uniemożliwiły poszkodowanemu naprawę pojazdu. Ubezpieczyciel w swoim stanowisku podniósł również zarzut naruszenia przez poszkodowanego obowiązku minimalizacji rozmiarów szkody.

Poszkodowany złożył wniosek o podjęcie interwencji. Ubezpieczyciel podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko, powtarzając dotychczas formułowaną argumentację.

W ocenie Rzecznika Finansowego jest to przykład nieprawidłowej likwidacji szkody i nieuzasadnionego zaniżenia należnego odszkodowania. Stanowisko ubezpieczyciela jest nieczytelne, niezrozumiałe i sprzeczne logicznie. Poszkodowany dostatecznie wykazał, że cały okres najmu był celowy i ekonomicznie uzasadniony. Poszkodowany w sposób dostateczny wykazał, że dostawa części zamiennych następowała z opóźnieniem z przyczyn leżących po stronie dostawcy części zamiennych. Pomimo to ubezpieczyciel dokonał redukcji odszkodowania, powołując się na konieczność udowodnienia tzw. obiektywnych przeszkód w przeprowadzeniu naprawy w czasie technologicznej naprawy. Stanowisko ubezpieczyciela pomniejszające należne odszkodowanie za najem pojazdu zastępczego oraz zarzut zwiększenia rozmiarów szkody zostały przedstawione w sytuacji, gdy rozmiar szkody ustalił zakład naprawczy, działający w imieniu poszkodowanego, ubezpieczyciel opieszale akceptował przekazany kosztorys, a naprawa została przeprowadzona niezwłocznie po otrzymaniu wszystkich części zamiennych koniecznych do naprawy. W przedstawionej sprawie brak było dowodów, które pozwalałyby na przypisanie poszkodowanemu zwłoki w przeprowadzeniu naprawy, a poszkodowany współpracował z ubezpieczycielem. Pomimo to ubezpieczyciel bezzasadnie odmówił refundacji wydatków za okres 9 dni najmu. Ten sposób likwidacji szkody nastąpił również z naruszeniem wytycznych nr 20.1, 20.4, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Refundację kosztów najmu tylko za technologiczny czas naprawy lub z pominięciem istotnych elementów wpływających na rzeczywisty czas naprawy można również spotkać w szeregu interwencji Rzecznika Finansowego do innych ubezpieczycieli. Dla przykładu tego rodzaju nieprawidłowe praktyki Rzecznik Finansowy zdiagnozował również w działalności TUIR Warta S.A.¹⁸ oraz Proama – Ceska pois`tovna S.A. Oddział w Polsce¹⁹ (aktualnie Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie). Stanowiska te mają charakter jednolity, powtarzający się w analogicznych sprawach. Stanowią zdaniem Rzecznika Finansowego określoną praktykę

¹⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2615/SL/15.

¹⁹ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/10657/KD/15.

rynkową – model likwidacji szkód. Skutkiem ich jest nieuzasadnione pomniejszanie należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego.

5. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej

W dotychczasowym orzecznictwie Sądu Najwyższego i w orzecznictwie sądów powszechnych dominującym stanowiskiem było, że okres celowego i ekonomicznie uzasadnionego najmu pojazdu zastępczego w przypadku szkody całkowitej w pojeździe obejmuje okres od dnia wynajęcia pojazdu zastępczego do dnia, w którym poszkodowany mógł nabyć analogiczny pojazd, ale nie później niż do dnia otrzymania świadczenia odszkodowawczego za szkodę całkowitą w pojeździe. Takie stanowisko zaprezentował Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8 września 2004 r. (IV CK 672/03). Sąd Najwyższy w uzasadnieniu tego wyroku wskazał, że **„postulat pełnego odszkodowania przemawia za przyjęciem stanowiska o potrzebie zwrotu przez ubezpieczyciela tzw. wydatków koniecznych potrzebnych na czasowe używanie zastępczego środka komunikacji w związku z niemożliwością korzystania z niego wskutek zniszczenia, z tym, że tylko za okres między dniem zniszczenia a dniem, w którym poszkodowany może nabyć analogiczny pojazd, nie dłuższy jednak niż za czas do zapłaty odszkodowania”**. Również w wyrokach sądów powszechnych można było spotkać się ze stanowiskiem, że terminem końcowym, za który przysługuje refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego, jest zawsze dzień spełnienia świadczenia odszkodowawczego za szkodę całkowitą w pojeździe.

W uzasadnieniu uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) Sąd Najwyższy jako aktualne podtrzymał swoje wytyczne co do zasad i zakresu refundacji kosztów najmu (np. czasu refundacji), które ukształtowały się w jego dotychczasowym orzecznictwie, jednocześnie kilkakrotnie posłużył się sformułowaniem „okres niezbędny do zakupu innego pojazdu mechanicznego”. W dniu 22 listopada 2013 r. Sąd Najwyższy podjął uchwałę (III CZP 76/13) o następującej treści: „Odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego poniesione przez poszkodowanego w okresie niezbędnym do nabycia innego pojazdu mechanicznego, jeżeli odszkodowanie ustalone

zostało w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy wartością pojazdu mechanicznego sprzed zdarzenia powodującego szkodę a wartością pojazdu w stanie uszkodzonym, którego naprawa okazała się niemożliwa lub nieopłacalna (tzw. szkoda całkowita)”. Przywołane orzeczenia Sądu Najwyższego uzasadniają zatem wniosek, że Sąd Najwyższy w wykładni art. 361 § 2 k.c. odszedł od stanowiska, że dzień wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe najpóźniej i zawsze kończy odpowiedzialność cywilną sprawcy lub odpowiedzialność gwarancyjną ubezpieczyciela za poniesione przez poszkodowanego wydatki na najem pojazdu zastępczego. Najnowsze orzecznictwo Sądu Najwyższego uzasadnia wniosek, że czasem refundowanego najmu pojazdu zastępczego w przypadku szkody całkowitej jest okres od dnia wynajęcia pojazdu zastępczego w związku ze zniszczeniem posiadanego przez poszkodowanego pojazdu do dnia, w którym poszkodowany mógł nabyć faktycznie i obiektywnie odtworzyć możliwość korzystania ze zniszczonej rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego o podobnej wartości rynkowej. Okres ten może kończyć się wcześniej niż dzień wypłaty odszkodowania za szkodę w pojeździe, może kończyć się w dniu wypłaty tego rodzaju świadczenia odszkodowawczego, może również wykraczać poza dzień wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w samochodzie. Zasada indywidualizacji odpowiedzialności za szkodę nakazuje każdorazowo ustalać i badać chwilę, w której możliwe było odtworzenie przez poszkodowanego możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego. Każdorazowo należy badać mierniki staranności poszkodowanego, jego obiektywne możliwości finansowe i osobiste, a także mierniki staranności ubezpieczyciela przy wykonaniu zobowiązania lub sposób jego współdziałania z poszkodowanym (terminowość wypłaty odszkodowania za szkodę w pojeździe, właściwe określenie wysokości odszkodowania czy udzielenie pomocy w zbyciu pozostałości powypadkowych). Inne mierniki staranności należy stosować względem osoby obeznannej z rynkiem motoryzacyjnym, w szczególności z jego segmentem w postaci obrotu pozostałościami powypadkowymi, a inne wobec poszkodowanego, który nie posiada doświadczenia w tym zakresie. Jeżeli zatem poszkodowany nie był w posiadaniu środków finansowych pozwalających na odtworzenie możliwości korzystania z rzeczy przed otrzymaniem świadczenia odszkodowawczego za szkodę w pojeździe lub przed otrzymaniem

świadczenia odszkodowawczego i zbyciem pozostałości powypadkowych, a jednocześnie podejmował przy tym starania w celu zbycia pozostałości powypadkowych, to zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela może kończyć się w dniu, w którym poszkodowany obiektywnie mógł nabyć inny pojazd mechaniczny o podobnej wartości do zniszczonego. Z zasady, o której mowa w art. 354 k.c., nie można wyprowadzić wniosku, aby poszkodowany był zobowiązany do dalszego zaciągania zobowiązań w celu jak najszybszego odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy (np. poprzez branie kredytu, pożyczki) i przez to pogarszania swojej sytuacji majątkowej.

Rzecznik Finansowy w prowadzonych interwencjach do ubezpieczycieli w sprawach dotyczących zaniżenia wysokości należnego odszkodowania za najem pojazdu zastępczego nadal diagnozuje występowanie nieprawidłowej praktyki ustalania odszkodowania w warunkach szkody całkowitej w pojeździe. Polega ona na sztywnym wyznaczaniu granic refundowanego okresu najmu do czasu przeprowadzenia oględzin lub powiadomienia o szkodzie całkowitej po dokonaniu tych oględzin i 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, nawet jeżeli poszkodowany nie odzyskał obiektywnej możliwości nabycia innego pojazdu o podobnej wartości do zniszczonego. Według tego modelu celowy i ekonomicznie uzasadniony najem kończy się, zanim poszkodowany otrzyma odszkodowanie za szkodę w pojeździe. Nie uwzględnia również obiektywnych możliwości i czasu koniecznego w praktyce na zbycie pozostałości powypadkowych. Stanowisko takie uzasadniane jest opinią, że w terminie 7 dni każdy poszkodowany niezależnie od okoliczności może zbyć wrak i nabyć inny samochód, oraz wzmacniane niekiedy twierdzeniami o bogactwie ofert na rynku i wynikającą z niego łatwością nabycia innego samochodu w miejsce zniszczonego lub o popularności danej marki. Wynajem pojazdu zastępczego po upływie 7. dnia od oględzin pojazdu, podczas których nastąpiła wstępna kwalifikacja szkody w pojeździe, lub od powiadomienia o rozliczeniu szkody jako całkowitej traktowany jest jako niecelowy i ekonomicznie nieuzasadniony oraz *a priori* uznawany jako naruszenie zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania (art. 354 k.c.) poprzez nieuzasadnione zwiększenie rozmiarów szkody.

Powyżej wskazany model nieprawidłowego ustalania odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego Rzecznik Finansowy zdiagnozował w postępowaniu STU Ergo Hestia S.A., jako powszechnie stosowany przez tego ubezpieczyciela. Dla potwierdzenia w interwencjach do tego ubezpieczyciela czas refundowanego najmu pojazdu zastępczego został rozliczony jako okres do oględzin lub poinformowania o rozliczeniu szkody w pojeździe jako szkody całkowitej i 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych²⁰. Ubezpieczyciel posługuje się przy tym analogicznymi uzasadnieniami, typu: „Poszkodowany obowiązany jest dołożyć rozsądnych starań, aby nie powiększać rozmiaru szkody, a więc zagospodarować pozostałości pojazdu lub podjąć decyzję o jego naprawie niezależnie od decyzji Ubezpieczyciela” lub „W naszej opinii, Poszkodowany był w stanie podjąć decyzję odnośnie sposobu zagospodarowania pozostałości pojazdu w przeciągu 7 dni od dnia ponownego przekazania informacji o szkodzie całkowitej”. Tego rodzaju twierdzenia oderwane są do rzeczywiście zaistniałego stanu faktycznego. Ubezpieczyciel niezależnie od obiektywnej niemożności nabycia innego pojazdu z góry zakłada, że refundacja najmu kończy się najpóźniej 7. dnia od przeprowadzenia oględzin lub poinformowania o szkodzie całkowitej.

Podobną nieprawidłową praktykę Rzecznik Finansowy zdiagnozował w interwencjach do PZU S.A. Dla przykładu w jednej ze spraw będącej przedmiotem działania Rzecznika ubezpieczyciel przedstawił następujące uzasadnienie: „W przypadku szkód całkowitych, za zasadny okres wynajmowania pojazdu zastępczego, przyjmuje się czas do przekazania informacji i o sposobie rozliczenia szkody z doliczeniem dodatkowych 7 dni na sprzedaż pojazdu uszkodzonego i zakup w jego miejsce innego”²¹. Również w przypadku wniosków o podjęcie interwencji do UNIQA TU S.A. czy Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie²² Rzecznik obserwuje tożsamą praktykę²³. Natomiast inny ubezpieczyciel – BTA Insurance Company SE Spółka Europejska Oddział w Polsce – posługuje się kryterium „gotowości ubezpieczyciela do wypłaty odszkodowania” jako końcowego terminu refundacji wydatków

²⁰ Sprawy o sygn. RF/WUE/ZKU/G/248/MI/15, RU/WUE/ZKU/G/3614/NK/16.

²¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2316/PO/15.

²² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2416/GC/15.

²³ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/7340/GC/15.

na najem pojazdu zastępczego. Przy czym w stanowisku kierowanym zarówno do poszkodowanego, jak i Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel nie wyjaśnia, co pod tym terminem się kryje: czy doręczenie kosztorysu naprawy, czy formalne powiadomienie o szkodzie całkowitej, czy subiektywne, ale niezewnętrzzone stanowisko o uznaniu odpowiedzialności za szkodę oraz wysokości odszkodowania za szkodę w pojeździe. Bez znaczenia pozostaje przy tym fakt, czy poszkodowany posiadał środki z odszkodowania i ze zbycia pozostałości powypadkowych na nabycie pojazdu zastępczego²⁴.

Wskazane tylko przykładowo przypadki nieprawidłowej praktyki rozpatrywania roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe, będące potwierdzeniem wniosków Rzecznika o charakterze ogólnym, stanowią także dowód naruszania przez ubezpieczycieli wytycznych nr 20.1, 20.5. oraz 20.8.

6. Stawka dzienna czynszu najmu

W uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03) zostało wskazane, że odszkodowanie przysługujące od ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej za uszkodzenie pojazdu mechanicznego obejmuje niezbędne i ekonomiczne uzasadnione koszty naprawy pojazdu, ustalone według cen występujących na lokalnym rynku. Zdaniem Sądu Najwyższego poszkodowanemu przysługuje wybór odpowiedniego warsztatu naprawczego, któremu powierzy dokonanie naprawy uszkodzonego pojazdu. Orzeczenie to, na co wyraźnie wskazuje treść jego uzasadnienia, można odnieść także do usługodawców innych usług, z jakich poszkodowany czynem niedozwolonym zmuszony jest w następstwie szkody korzystać, np. holowania uszkodzonych pojazdów mechanicznych czy wynajmu pojazdu zastępczego. Poszkodowany co do zasady może podejmować w tym zakresie autonomiczną decyzję. Nie ma przy tym znaczenia fakt, że ceny te odbiegają (są wyższe, ale oczywiście nie rażąco wyższe) od cen najniższych lub cen średnich dla określonej kategorii usług na rynku. Przyjęcie cen najniższych czy arytmetycznie wyliczonych cen przeciętnych dla określenia wysokości

²⁴ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/10558/NK/15.

przysługującego poszkodowanemu odszkodowania, niezależnie od samej metody ich wyliczania, która może być zróżnicowana, nie kompensowałyby poniesionej przez poszkodowanego szkody, gdyby ceny przyjęte u danego przedsiębiorcy, z którego usług poszkodowany korzysta w następstwie szkody w pojeździe, byłyby wyższe od tak przyjętych lub obliczonych cen.

W wyroku z dnia 25 kwietnia 2002 r. (I CKN 1466/99) Sąd Najwyższy wypowiedział się natomiast w przedmiocie obowiązku współdziałania poszkodowanego z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania. Sąd stwierdził, iż nie ma on obowiązku poszukiwania sprzedawców oferujących swoje usługi najtaniej. Tylko w przypadku wykazania przez zakład ubezpieczeń nielojalnego postępowania, naruszającego obowiązujące wierzyciela – na podstawie art. 354 k.c. – wymogi współpracy z dłużnikiem przy wykonywaniu zobowiązania, można wierzycielowi postawić zarzut powiększenia rozmiarów szkody poprzez wybranie oferty z cenami wyższymi niż obowiązujące na danym rynku lokalnym i zlecić stosowną weryfikację wysokości odszkodowania²⁵.

Przedmiotem wniosków poszkodowanych o podjęcie przez Rzecznika Finansowego interwencji w sprawach dotyczących wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego jest weryfikacja (obniżenie) wysokości dziennej stawki czynszu najmu, która została poniesiona przez poszkodowanego. **Obniżenie wysokości należnego odszkodowania następuje w sytuacjach, gdy w toku likwidacji szkody lub interwencji Rzecznika Finansowego ubezpieczycielowi udało się wyszukać tańsze stawki dla pojazdu o podobnej klasie. Obniżenie wysokości następuje do najniższej stawki na rynku, jaką znalazł ubezpieczyciel, lub do arytmetycznie wyliczonej średniej stawki albo innej przyjętej stawki mającej być wynikiem analizy rynku. Z redukcją stawki czynszu najmu mamy również do czynienia z uwagi na z góry przyjętą przez ubezpieczyciela stawkę dla danego pojazdu**

²⁵ W trakcie prac na raporcie Sąd Najwyższy w dniu 24.08.2017 r. w sprawie III CZP 20/17 podjął uchwałę, w świetle której „wydatki na najem pojazdu zastępczego poniesione przez poszkodowanego, przekraczające koszty zaproponowanego przez ubezpieczyciela skorzystania z takiego pojazdu są objęte odpowiedzialnością z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, jeżeli ich poniesienie było celowe i ekonomicznie uzasadnione”. Nie zostało sporządzone jeszcze uzasadnienie tej uchwały. Komentarz Rzecznika Finansowego co do skutków tej uchwały dla praw poszkodowanych możliwy będzie po zapoznaniu się z treścią uzasadnienia.

mechanicznego, często będącą stawką stosowaną przez przedsiębiorcę współpracującego z zakładem ubezpieczeń, który wynajmuje pojazdy zastępcze. Wynajem po cenie wyższej niż akceptowana przez ubezpieczyciela jest kwalifikowany jako naruszenie zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania w postaci zwiększenia rozmiarów szkody niezależnie od tego, czy stawka czynszu najmu, na którą umówili się poszkodowany i wynajmujący, była stawką rynkową i rażąco nie odbiegała od stawek rynkowych.

Przykładem, w którym ubezpieczyciel dokonał nieuzasadnionej i niczym nieudowodnionej redukcji wysokości dziennej stawki czynszu najmu, może być sprawa będąca przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do TUiR Allianz Polska S.A.²⁶ Stan faktyczny sprawy był następujący: Uszkodzeniu uległ samochód należący do segmentu D. Ubezpieczyciel w swojej wewnętrznej tabeli stawek czynszu najmu dla refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego zaliczył uszkodzony pojazd do segmentu E. Poszkodowany na okres 11 dni wynajął pojazd zastępczy zaliczany do segmentu B, a więc o klasie o wiele niższej niż posiadany. Umówiona stawka dzienna czynszu najmu wynosiła 148 zł brutto za dobę. Poszkodowanemu została przekazana wewnętrzna tabela ubezpieczyciela z akceptowanymi stawkami dziennymi czynszu najmu. Niezależnie od tego, czy umówiona dzienna stawka czynszu najmu była stawką rynkową, ubezpieczyciel w swojej wewnętrznej tabeli podał maksymalne stawki czynszu najmu, według których nastąpi ustalenie odszkodowania, jeżeli poszkodowany samodzielnie wynajmie pojazd zastępczy. Dla pojazdu z segmentu B ubezpieczyciel wyznaczył maksymalną stawkę 118 zł brutto za dobę, dla pojazdu z segmentu D – 159,57 zł brutto, a dla pojazdu z segmentu E – 235 zł brutto. Poszkodowany przedstawił poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego, jednakże ubezpieczyciel zweryfikował dzienną stawkę czynszu najmu do kwoty 118 zł brutto za dobę. Uzasadnienie ubezpieczyciela w tym zakresie było następujące: „Ponadto uznano stawkę w wysokości 118,00 brutto dla klasy pojazdu wynajmowanego”. W ocenie Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel zaniżył należne odszkodowanie. Po pierwsze, nie udowodnił, że stawka czynszu najmu rażąco

²⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1215/PO/15.

przewyższała stawki rynkowe obowiązujące na lokalnym rynku, właściwym dla miejsca zamieszkania poszkodowanego, a to w świetle ugruntowanego orzecnictwa Sądu Najwyższego jest warunkiem dopuszczalności pomniejszenia odszkodowania. To ceny rynkowe wyznaczają zakres odpowiedzialności, a nie wewnętrzne stawki ubezpieczyciela. Dopóki stawka za usługę jest stawką rynkową, dopóty istnieje związek odpowiedzialnością ubezpieczyciela za te wydatki. Pomniejszenie odszkodowania miało charakter arbitralny. Po drugie, ubezpieczyciel dokonał redukcji odszkodowania w sytuacji, gdy poszkodowany współdziałał w zmniejszeniu rozmiarów szkody i wynajął pojazd zastępczy o klasie o wiele niższej od posiadanego pojazdu, który uległ uszkodzeniu. Gdyby poszkodowany zgodnie ze swoim uprawnieniem wynikającym z art. 361 § 2 k.c. wynajął pojazd o tożsamej klasie, wówczas zobowiązanie ubezpieczyciela byłoby o wiele większe. Wreszcie przedstawione przez ubezpieczyciela uzasadnienie pomniejszenia odszkodowania nastąpiło z rażącym naruszeniem art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Tym samym doszło do naruszenia przez ubezpieczyciela wytycznych nr 20.1, 20.5., 20.8 oraz 20.10.

W interwencjach Rzecznika Finansowego do TUIR Allianz S.A. Rzecznik zdiagnozował również przypadki nieuzasadnionego pomniejszenia odszkodowania do poziomu stawek stosowanych przez podmioty współpracujące z ubezpieczycielem przy wynajmie pojazdu zastępczego niezależnie od tego, czy najem samodzielnie zorganizowany przez poszkodowanego nastąpił po cenie rynkowej oraz od braku udzielenia pomocy poszkodowanemu w wynajęciu pojazdu zastępczego²⁷. Przy takiej metodyce ustalania odszkodowania to nie obiektywna cena rynkowa wyznacza zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela, lecz wewnętrznie ustalone stawki na podstawie rzekomych cen stosowanych przez podmioty współpracujące. Stanowi to dowód naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.5 oraz 20.8.

Innym dowodem bezpodstawnej redukcji odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego jest sprawa będąca przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do TUW „TUW”²⁸. Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy po cenie rynkowej,

²⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2193/GC/15.

²⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1051/MI/15.

ubezpieczyciel natomiast dokonał nieuzasadnionej redukcji do bliżej nieokreślonych i znanych tylko jemu stawek stosowanych w województwie zachodniopomorskim. Uzasadnienie pomniejszenia odszkodowania nie odpowiadało treści art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Podobną praktykę redukcji odszkodowania do bliżej nieokreślonych stawek, tym razem obowiązujących na terenie województwa małopolskiego, Rzecznik Finansowy zdiagnozował we wnioskach o podjęcie interwencji w stosunku do BTA Insurance Company SE Spółka Europejska Oddział w Polsce²⁹. Tym samym wskazani ubezpieczyciele przy rozpatrywaniu roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego dokonali również naruszenia wytycznych nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Natomiast dowodem nieuprawnionej redukcji odszkodowania do średnich stawek rynkowych jest następująca interwencja Rzecznika Finansowego do Generali TU S.A.³⁰ Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy o tożsamej klasie według stawki rynkowej w wysokości 147,60 zł brutto. Ubezpieczyciel zweryfikował stawkę do poziomu średniej stawki rynkowej w wysokości 123,00 zł. Takim kryterium posłużył się w stanowisku do poszkodowanego o uznaniu odpowiedzialności za szkodę w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego oraz ustalonej wysokości odszkodowania. W wyjaśnieniach do Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel wskazał: „Z przeprowadzonych ustaleń wynika, że na danym terenie istniała możliwość wynajęcia pojazdu zastępczego klasy »B« za kwotę do 130 zł brutto. [...] W opinii Generali TU S.A. podjęcie przez Poszkodowanego decyzji o skorzystaniu z usług firmy, która za wynajem pojazdu zastępczego klasy B pobiera opłatę 147,60 zł brutto za dobę bez względu na ilość dni, jest traktowane w ramach swobodnej decyzji właściciela pojazdu. Działanie takie nie może mieć wpływu na zakres zobowiązań Ubezpieczyciela i stwarzać obowiązek refundacji kwoty wskazanej w fakturze. [...] Poszkodowany natomiast (art. 354 § 2 k.c.), w tym przypadku upoważniony warsztat naprawczy, ma obowiązek współpracować z dłużnikiem w wykonaniu zobowiązania. Zgodnie z przytaczaną zasadą minimalizacji rozmiarów szkody powinien dołożyć wszelkich starań w celu zmniejszenia kosztów”.

²⁹ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/10558/NK/15.

³⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3526/NK/16.

W ocenie Rzecznika Finansowego jest to przykład nieuzasadnionego zaniżenia odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego. Najem nastąpił po cenie rynkowej, a ubezpieczyciel nie udowodnił, iż stawka ta rażąco odbiegała od cen rynkowych, to zaś jest warunkiem dopuszczalności pomniejszenia odszkodowania. Przyjęcie metodyki ustalania odszkodowania wyłącznie w oparciu o ceny średnie, dyskrejonalnie wyliczone przez ubezpieczyciela, oznacza w skutku nieuprawnione przerzucenie w części ciężaru naprawienia szkody na poszkodowanego. Zarzut naruszenia zasady współdziałania został ujęty w sposób całkowicie abstrakcyjny i nieoparty żadnymi dowodami. Nie do zaakceptowania jest zarzut, że jeżeli poszkodowany wynajął pojazd zastępczy po cenie rynkowej, ale wyższej niż stawki wewnętrznie przyjęte przez ubezpieczyciela, to obiektywnie w świetle art. 354 k.c. naruszył zasadę współdziałania poprzez zwiększenie rozmiarów szkody. Z akt szkody nie można również było ustalić metodyki ustalania średniej ceny przez ubezpieczyciela: ceny których przedsiębiorców zostały wzięte pod uwagę dla wyliczenia średniej, jaka cena była najwyższa, a jaka najniższa. Dowodzi to dodatkowo arbitralnego ustalenia stawki czynszu najmu przez ubezpieczyciela. Nie można również pominąć nielogiczności postępowania ubezpieczyciela. Skoro stawka rynkowa – według Generali TU S.A. – wynosiła 130 zł brutto, to dlaczego pomniejszył odszkodowanie do kwoty 123 zł brutto? Opisana sprawa potwierdza, że ubezpieczyciel naruszył wytyczne nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

Przykład bezprawnego zaniżenia odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu stanowi też inna sprawa będąca przedmiotem interwencji do PZU S.A.³¹ Uzasadniając redukcję stawki dziennej czynszu najmu, ubezpieczyciel wskazał: „Obecna sytuacja rynkowa wskazuje, że mamy do czynienia z tendencją ograniczenia kosztów naprawy pojazdów oraz usługami pochodnymi takimi jak: wynajem pojazdów oraz parkowanie – wynika to z zwiększenia konkurencyjności podmiotów świadczących usługi. Przejawem takich właśnie działań rynkowych są różnego rodzaju promocje i ceny usług na rynku motoryzacyjnym jakie obserwujemy – nie tylko na podstawie przesłanych do nas faktur, ale również ofert zamieszczanych w mediach kierowanych bezpośrednio do klientów. Potwierdza to nasze doświadczenie, a także stała

³¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3431/NK/16.

współpraca z podmiotami świadczącymi ten rodzaj działalności, która powoduje, że w drodze negocjacji, bez konieczności angażowania Poszkodowanego w cały proces, jesteśmy w stanie zorganizować usługę wynajmu w formie bezgotówkowej i w cenie niższej, niż zastosowana w przedłożonej do tej sprawy fakturze”.

W opinii Rzecznika w tej sprawie doszło do nieuzasadnionego i arbitralnego pomniejszenia odszkodowania. Najem nastąpił po cenie rynkowej. Ubezpieczyciel nie przedstawił żadnego dowodu na wynajem po rażąco wygórowanej cenie. Nie do zaakceptowania jest również przedstawione uzasadnienie, które sprowadza się do wniosku, że redukcja wynika nie z wynajmu pojazdu po rażąco wygórowanej cenie, ale z wynajmu po cenie wyższej niż wynikająca z bliżej nieokreślonych analiz rynku i rzekomego spadku cen usług, a także z powodu możliwości pomocy w wynajęciu pojazdu zastępczego po cenie niższej niż poniesionej przez poszkodowanego, która to pomoc nigdy nie została zaproponowana poszkodowanemu.

Podobnie w innej sprawie, będącej przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego do PZU S.A., doszło do arbitralnego pomniejszenia stawki dziennej czynszu najmu, bez przedstawienia żadnych dowodów na wynajem po rażąco wygórowanej cenie³². Redukcja do stawki przyjętej przez ubezpieczyciela także w tym wypadku nastąpiła na podstawie bliżej nieokreślonych analiz rynku i monitorowania cen najmu pojazdu zastępczego. Treść uzasadnienia wypłacenia odszkodowania w niższej wysokości niż w zgłoszonym roszczeniu była następująca: „PZU S.A. cały czas monitoruje rynek usług wynajmu pojazdów zastępczych i jest również ich organizatorem, stąd uznana stawka do rozliczenia roszczeń odzwierciedla w pełni stosowane stawki na rynku”.

W ocenie Rzecznika Finansowego w opisanych przykładowo interwencjach do tego ubezpieczyciela doszło do naruszenia podczas rozpatrywania roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego wytycznych nr 20.1, 20.5, 20.8 oraz 20.10.

³² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2191/GC/15.

7. Podsumowanie

W ocenie Rzecznika Finansowego sprzeczne z treścią art. 361 § 2 k.c. oraz uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) oraz innymi orzeczeniami Sądu Najwyższego w sprawie najmu pojazdu zastępczego, a także *Wytycznymi...* KNF są opisane w niniejszym rozdziale praktyki likwidacji szkód, które polegają na:

- przyjęciu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy w przypadku szkody częściowej w pojeździe;
- przyjęciu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy i za czas niektórych czynności likwidacji szkody w przypadku szkody częściowej w pojeździe (okres od zgłoszenia szkody do oględzin uszkodzonego pojazdu, względnie ponownych oględzin i technologiczny czas naprawy), z pominięciem innych obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego czynników, które wpływają na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu (czas oczekiwania na akceptację kosztorysu, czas dostawy zamówionych części zamiennych, czas faktycznej naprawy uwzględniający możliwości organizacyjne zakładu naprawczego, w tym dni wolne od pracy itp.);
- przyjęciu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe tylko w sztywnie określonym terminie (np. maksymalnie 3 dni na zgłoszenie szkody, okres na oględziny, czas technologicznej naprawy, maksymalnie 2 dni na sprowadzenie części zamiennych i maksymalnie 2 dni organizacyjne na przekazanie pojazdu do naprawy i jego odbiór), z pominięciem obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego elementów, które w okolicznościach danej sprawy wpływają na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu;
- przyjęciu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od wynajęcia pojazdu zastępczego do niezwłocznego powiadomienia ubezpieczyciela o szkodzie, okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin i przekazania poszkodowanemu pisemnej informacji o rozliczeniu (kwalifikacji) szkody w pojeździe jako szkody całkowitej oraz 7 dni na zagospodarowanie

pozostałości powypadkowych, niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;

- przyjęciu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- pomniejszeniu wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu do stawek najniższych na rynku lub do wewnątrz przyjętych i akceptowanych przez ubezpieczyciela, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową;
- pomniejszeniu wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu wyłącznie do stawek stosowanych przez przedsiębiorców współpracujących z ubezpieczycielem, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową.

Zdaniem Rzecznika Finansowego opisane w tym rozdziale Raportu praktyki likwidacji szkód w postaci wydatków na najem pojazdu zastępczego muszą zostać dostosowane do stanu zgodnego z prawem, w tym uwzględnić wytyczne, które płyną z orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego.

Rozdział II

Amortyzacja części zamiennych

W niniejszym rozdziale przedstawiona zostanie problematyka dokonywania przez zakłady ubezpieczeń tzw. potrąceń amortyzacyjnych cen części zamiennych w procesie likwidacji szkód w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w świetle *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Zostaną zaprezentowane stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), treść *Wytycznych...* oraz praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych po dniu 31 marca 2015 r., tj. po wejściu w życie przedmiotowych wytycznych.

1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)

W dniu 12 kwietnia 2012 r. – po rozstrzygnięciu zagadnienia prawnego przedstawionego przez Rzecznika Ubezpieczonych we wniosku z dnia 19 października 2011 r. o treści: „Czy w świetle art. 363 § 1 k.c. w związku z 361 § 2 k.c., poszkodowany dochodzący roszczenia w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych może domagać się w przypadku uszkodzenia pojazdu mechanicznego, w którym zachodzi konieczność wymiany uszkodzonych części, aby należne odszkodowanie zostało ustalone w oparciu o ceny nowych części bez potrąceń amortyzacyjnych?” – Sąd Najwyższy podjął uchwałę o następującej treści: **„Zakład ubezpieczeń zobowiązany jest na żądanie poszkodowanego do wypłaty, w ramach odpowiedzialności z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, odszkodowania obejmującego celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli ubezpieczyciel wykáže, że prowadzi to do wzrostu wartości pojazdu, odszkodowanie może ulec obniżeniu o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi”**.

Po przeanalizowaniu treści wniosku Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 19 października 2011 r. oraz uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego można zasadnie sformułować konkluzję, iż SN w całości podzielił stanowisko Rzecznika zaprezentowane w uzasadnieniu wniosku. Sąd Najwyższy już na wstępie wskazał, iż wykładnia dopuszczająca zastosowanie *a priori* potrąceń amortyzacyjnych budzi uzasadnione wątpliwości, zaś argumenty za przyjęciem takiego kierunku wykładni są nieprzekonujące. Za nietrafną SN uznał argumentację wskazującą, iż kalkulacja kosztów naprawy według cen części nowych wykracza poza normalne następstwo szkody określone w art. 361 k.c., pozostaje w sprzeczności z treścią art. 824¹ § 1 k.c., zaś ciężar dowodu wykazania, iż do przywrócenia stanu poprzedniego pojazdu konieczne było zastosowanie nowych części, spoczywa na poszkodowanym³³.

Sąd Najwyższy wskazał w szczególności, iż poszkodowany może wybrać, czy naprawienie szkody ma nastąpić poprzez przywrócenie stanu poprzedniego, czy przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Niezależnie od tego, iż z przepisów kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych wynika, że naprawienie szkody przez ubezpieczyciela może polegać tylko na zapłacie odpowiedniej sumy pieniężnej, to ma ono pełnić taką samą funkcję jak przywrócenie do stanu poprzedniego. Wysokość odszkodowania wypłacanego przez ubezpieczyciela powinna być ustalana z uwzględnieniem wszystkich ekonomicznie uzasadnionych i celowych wydatków niezbędnych do naprawy uszkodzonego pojazdu, niezależnie od tego, czy poszkodowany sam zorganizuje naprawę pojazdu, czy też naprawa odbędzie się w autoryzowanym zakładzie. Niewątpliwie w uchwale Sąd Najwyższy nawiązał do ukształtowanego i jednolitego poglądu, że naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania, a co za tym idzie brak jest podstaw do przyjmowania innych kryteriów ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych oraz stawek za roboczogodzinę prac lakierniczych i blacharskich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową³⁴.

³³ Por. B. Chmielowiec, *Amortyzacja wartości części koniecznych do naprawy pojazdu w świetle uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r.*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” nr 14 (1/2013); uzasadnienie uchwały SN z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), s. 9.

³⁴ Por. B. Chmielowiec, *op. cit.*

Zdaniem Sądu Najwyższego nie jest trafne zapatrywanie, iż samo zamontowanie nowej części w pojeździe powoduje, że uszkodzony zyskuje, gdyż ta część po połączeniu jej z pojazdem nie może być oceniana jako samodzielny przedmiot obrotu. Nieuzasadnione jest zatem założenie, że przy naprawie polegającej na przywróceniu rzeczy do stanu poprzedniego można odrębnie oceniać wartość części użytych do naprawy, a pomijać wartość i użyteczność rzeczy jako całości. W ocenie Sądu Najwyższego o tym, że zamontowanie nowych części w miejsce starych prowadzi do bezpodstawnego wzbogacenia uszkodzonego, można mówić tylko wtedy, gdyby spowodowało to wzrost wartości pojazdu jako całości.

Sąd Najwyższy wyjaśnił również, kiedy zachodzi celowość, niezbędność i ekonomiczność zastosowania nowych części w pojeździe uszkodzonego. Celowość i niezbędność będą zachodzić wówczas, kiedy danej części nie da się naprawić w taki sposób, aby przywrócić ją do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. Ekonomiczność zastosowania nowych części należy rozpatrywać pod kątem tego, czy ich zastosowanie spowoduje wzrost wartości pojazdu uszkodzonego jako całości, bowiem tylko wówczas można rozpatrywać możliwość zastosowania zasady *compensatio lucri cum damno*, w celu przeciwdziałania bezpodstawnemu wzbogaceniu się uszkodzonego. Sąd Najwyższy wyraźnie i jednoznacznie podkreślił, iż: „nie ma żadnych podstaw prawnych, aby zawsze odrębnie oceniać wartość części i jeżeli części stare były już w chwili wypadku częściowo zużyte, z tego powodu obniżać należne odszkodowanie za przywrócenie do stanu poprzedniego całego pojazdu”³⁵.

W ocenie Sądu Najwyższego wykładnia art. 361 § 2 i art. 363 § 1 k.c. prowadzi do jedynego możliwego, logicznego i spójnego wniosku, że ubezpieczyciel sprawcy szkody, w ramach umowy odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu, powinien ustalić odszkodowanie w kwocie, która zapewni uszkodzonymu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę jako całości. Nie istnieją uzasadnione podstawy, aby uszkodzony ponosił dodatkową stratę w postaci różnicy pomiędzy wartością części zamiennych, jaką miały one przed wypadkiem, a wartością części nowych, których zamontowanie w naprawionym pojeździe było celowe. Powstałą różnicę uszkodzony,

³⁵ Por. uzasadnienie uchwały SN z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), s. 12.

mimo iż swoim zachowaniem w żaden sposób nie przyczynił się do powstania szkody, musiałby pokryć w ramach posiadanych własnych środków. Poszkodowany ma tymczasem prawo oczekiwać, iż otrzyma od ubezpieczyciela kwotę, która obejmuje również wartość nowych części, których zamontowanie jest potrzebne, aby przywrócić pojazd do stanu sprzed zdarzenia wyrządzające szkodę. Obowiązkiem zaś zakładu ubezpieczeń, wynikającym z przyjętej odpowiedzialności gwarancyjnej, która jest tożsama z odpowiedzialnością cywilnoprawną sprawcy szkody określonej normami kodeksu cywilnego, jest ustalenie i wypłacenie odszkodowania w odpowiedniej wysokości, tj. w kwocie umożliwiającej zakup nowych części i materiałów, jeżeli nie jest możliwa naprawa części uszkodzonych w pojeździe. Nie ma przy tym znaczenia okoliczność, czy poszkodowany faktycznie dokona naprawy pojazdu, bowiem może on wybrać, czy naprawienie szkody ma nastąpić poprzez przywrócenie do stanu poprzedniego, czy też zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Prawnie irrelevantny dla wymagalności roszczenia wypłaty odszkodowania w oparciu o ceny nowych części jest dokonany przez poszkodowanego wybór sposobu naprawienia szkody.

Analiza uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. prowadzi do zatem do następujących wniosków o charakterze ogólnym:

- 1) Wykładnia literalna i celowościowa art. 363 § 1 k.c. oraz art. 361 § 2 k.c. wymaga, aby w przypadku uszkodzenia pojazdu mechanicznego, gdy zachodzi konieczność wymiany uszkodzonych części, należne odszkodowanie w ramach umowy ubezpieczenia OC sprawcy kolizji drogowej zostało ustalone w oparciu o ceny nowych części bez potrąceń amortyzacyjnych. Nie ma przy tym znaczenia dokonany przez poszkodowanego wybór metody restytucji uszkodzonego mienia. Praktykę zakładów ubezpieczeń dopuszczającą stosowanie urealnienia cen części zamiennych w ramach kosztorysowej metody ustalenia kwoty odszkodowania należy uznać zatem za niedopuszczalną.
- 2) Sąd Najwyższy w całości, w tym co do ciężaru dowodu, podzielił stanowisko prezentowane przez Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie potrąceń amortyzacyjnych. Tym samym jako zasadę i standard odszkodowawczy przyjął, iż przy wyliczeniu kwoty należnego odszkodowania wyznacznikiem są ceny nowych części zamiennych. Sąd Najwyższy odrzucił

i nie zaaprobował odmiennych argumentów o powszechnej dopuszczalności amortyzacji, które stale prezentowane były tak w stanowiskach ubezpieczycieli, jaki i w części orzecznictwa sądów powszechnych.

- 3) Zasada *compensatio lucri cum damno* może mieć zastosowanie wyjątkowo, tzn. tylko wówczas, gdy faktycznie zamontowanie nowych części spowodowałoby wzrost wartości pojazdu jako całości.
- 4) Ciężar udowodnienia powyższego faktu spoczywa wyłącznie na zakładzie ubezpieczeń. To właśnie ubezpieczyciel, nie zaś poszkodowany, jest profesjonalistą, który na co dzień dokonuje analiz w zakresie cen części i pojazdów; to zakład ubezpieczeń przedstawiając dowód na to, że w konkretnym przypadku wartość pojazdu jako całości wzrosła, osiąga z tego korzystne dla siebie skutki prawne.
- 5) Ubezpieczyciel sprawcy zdarzenia drogowego nie będzie ponosił odpowiedzialności cywilnej za skutki okoliczności, za które osoba odpowiedzialna za szkodę odpowiedzialności nie ponosi (dokonanie kompensaty kosztów naprawy części nieuszkodzonych w trakcie wypadku, lecz uszkodzonych przed lub po zdarzeniu, ulepszenie dotychczasowego stanu technicznego pojazdu, wadliwa naprawa dokonana przez warsztat naprawczy).
- 6) Faktem powszechnie znanym jest, iż z reguły ceny naprawionych pojazdów powypadkowych są niższe niż analogicznych bezwypadkowych. Kupujący, mając do wyboru porównywalne pojazdy bezwypadkowe i powypadkowe, powszechnie wybierają pojazdy bezwypadkowe. Poszkodowany może dochodzić roszczenia wynikającego z utraty wartości handlowej pojazdu, jeżeli faktycznie doszło do zmniejszenia wartości rzeczy.

Omawiana uchwała Sądu Najwyższego stanowi jednoznaczne rozstrzygnięcie zagadnienia dokonywania potrąceń cen części koniecznych do naprawy uszkodzonego w wyniku deliktu pojazdu poszkodowanego – wyznaczając zasadę, którą powinny kierować się zakłady ubezpieczeń oraz sądy powszechne przy rozpatrywaniu roszczeń zgłoszonych przez poszkodowanych. Nie ma podstaw prawnych do dokonywania potrąceń amortyzacyjnych,

wyjątkowo mogą być one stosowane wówczas, kiedy dłużnik wykaże, iż naprawa pojazdu przy użyciu nowych części zamiennych spowoduje wzrost wartości pojazdu jako całości.

2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące potrąceń amortyzacyjnych

Jeśli chodzi o szczegółowe wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące potrąceń amortyzacyjnych, należy wskazać, że tej problematyki dotyczy wytyczna nr 16, o następującej treści:

„Zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, w wysokości uwzględniającej celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli zakład ubezpieczeń wykaże, że dokonana naprawa doprowadziła do wzrostu wartości pojazdu, w stosunku do jego wartości sprzed zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego umową, może on pomniejszyć wartość świadczenia o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi.

16.1. W przypadku zakwalifikowania danej części do wymiany, celowe jest, przy ustaleniu wysokości świadczenia, uwzględnienie wartości części nowej.

16.2. Ustalając należne świadczenie, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować amortyzacji. Powyższa zasada dotyczy wszelkich uszkodzonych części pojazdu.

16.3. W sytuacji, gdy w wyniku dokonanej naprawy pojazdu, w szczególności poprzez użycie do tej naprawy części nowych, doszło do wzrostu wartości pojazdu jako całości w stosunku do jego wartości sprzed zajścia zdarzenia objętego zakresem umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, zakład ubezpieczeń może pomniejszyć wartość świadczenia o wartość odpowiadającą temu wzrostowi. Ciężar dowodu w tym zakresie spoczywa na zakładzie ubezpieczeń, który powinien przedstawić uprawnionemu szczegółową wycenę wartości rynkowej pojazdu sprzed i po zdarzeniu, wykazującą wzrost wartości pojazdu w wyniku użycia do naprawy pojazdu części nowych”.

Analizując treść przedmiotowych wytycznych, należy wskazać, że w pełni oddają istotę wykładni przepisów prawa dokonaną przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r., tj. odszkodowanie wypłacane w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

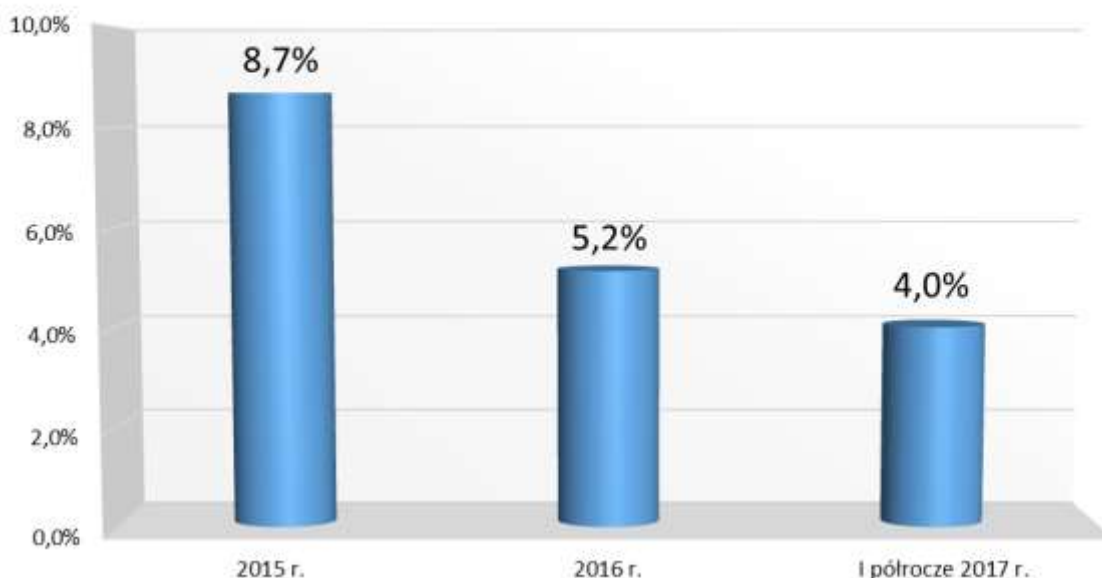
posiadaczy pojazdów mechanicznych powinno być ustalane w oparciu o wartość nowych części oraz materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu, co oznacza brak zgody organu nadzoru na dokonywanie *a priori* potrąceń amortyzacyjnych; tylko w przypadku wykazania przez zakład ubezpieczeń, że dokonana naprawa doprowadzi do wzrostu wartości pojazdu w stosunku do wartości przed zdarzeniem, ubezpieczyciel może dokonać pomniejszenia kwoty odszkodowania o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi. Co również istotne, organ nadzoru podkreślił, że zakaz dokonywania amortyzacji dotyczy wszystkich uszkodzonych elementów pojazdu, niezależnie od ich przeznaczenia, a więc również takich części, jak opony, klocki hamulcowe, tłumiki, akumulatory itp.

3. Problematyka potrąceń amortyzacyjnych po wejściu w życie *Wytycznych...* opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego

Jeśli chodzi o dane statystyczne informujące o liczbie skarg dotyczących problematyki potrąceń amortyzacyjnych po wejściu w życie *Wytycznych...* KNF, to kształtują się one w sposób następujący: W 2015 r. skarżący do Rzecznika Ubezpieczonych, a później do Rzecznika Finansowego, złożyli 443 skargi związane z problematyką dokonywania potrąceń amortyzacyjnych, przy ogólnej liczbie skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. wynoszącej 5099. W 2016 r. skarg dotyczących tej problematyki było 196, przy ogólnej liczbie 3799 skarg związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. Natomiast w I półroczu 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 82 skargi związane z problematyką dokonywania potrąceń amortyzacyjnych, przy ogólnej liczbie 2031 skarg z tego okresu dotyczących ubezpieczenia OC p.p.m.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.

Wykres nr 3. Udział procentowy skarg dotyczących potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do liczby skarg z zakresu OC p.p.m. skierowanych do Rzecznika w latach 2015 - I półrocze 2017



Analiza skarg formułowanych przez osoby poszkodowane, a dotyczących szkód likwidowanych przez zakłady ubezpieczeń po wejściu w życie *Wytycznych...* KNF, prowadzi do następujących wniosków.

1) Część ubezpieczycieli w żaden sposób nie zrewidowała swoich dotychczasowych praktyk polegających na pomniejszaniu kwoty odszkodowania o określony przez zakład ubezpieczeń procent wartości części, bez przedstawiania dowodów na to, że przy zastosowaniu nowych części wzrosłaby wartość rynkowa pojazdu poszkodowanego jako całości. Nie są również przedstawiane dowody, jakiego rodzaju części poszkodowany mógłby zakupić po dokonaniu urealnienia, jakie podmioty są producentami części ujętych w kalkulacji kosztów naprawy, jak również od jakich producentów lub dostawców części oryginalnych – w chwili ustalenia odszkodowania – poszkodowany mógł nabyć części oryginalnie po cenie niższej o 50%, 60% czy też 70% (tzw. **amortyzacja części**, określana przez zakłady ubezpieczeń mianem urealnienia cen części).

2) Można również zdiagnozować praktykę polegającą na pomniejszaniu cen części oryginalnych i zamienników od 5% do 20% oraz przedstawianie w uzasadnieniu – wskazywany jako podstawa dokonania potrącenia – mający występować na rynku **rabat** na ceny części, przy czym jako podmiot udzielający rabatu zakłady ubezpieczeń wskazują niejednokrotnie własną sieć warsztatów naprawczych lub podmiotów współpracujących. Również przy dokonywaniu przedmiotowego potrącenia ubezpieczyciele nie wskazują dowodów dotyczących możliwości faktycznego uzyskania rabatu w wyżej wymienionych placówkach, w przypadku podjęcia decyzji o zakupie części (**tzw. amortyzacja rabatowa**).

3) Dokonywanie potrąceń amortyzacyjnych uszkodzonych elementów pojazdu, takich jak opony, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym, akumulatory, tarcze i klocki hamulcowe, mimo że z treści *Wytycznych...* KNF³⁶, jednoznacznie wynika, że zakaz dokonywania amortyzacji dotyczy wszystkich uszkodzonych elementów pojazdu, w tym wymienionych powyżej. Przy czym należy wskazać, że dokonywanie tych potrąceń wyłącznie w odniesieniu do niektórych części w pojeździe ma charakter jednostkowy.

4. Amortyzacja części

Pomimo jednoznacznej treści uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. oraz wytycznych KNF dotyczących amortyzacji części zakładów ubezpieczeń w żaden sposób nie zmieniła swoich praktyk, jeśli chodzi o dokonywanie potrąceń amortyzacyjnych³⁷.

Po przeanalizowaniu skarg osób poszkodowanych oraz dokumentacji akt postępowań likwidacyjnych można stwierdzić, że w sporządzanych przez zakłady ubezpieczeń kalkulacjach kosztów naprawy w programach Audatex i Eurotax pojawiają się informacje, iż **w kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne marki X w wysokości np. 45%** (program EurotaxGlass's) oraz **np. 60.00% na części zamienne** (program Audatex). Pojawienie się takich informacji w kalkulacji kosztów naprawy oznacza, iż cena każdej oryginalnej części jest obniżana o wskazany procent. Jak argumentują zakłady ubezpieczeń, wskazane wyżej

³⁶ Por. wytyczna nr 16.2.

³⁷ Por. Raport Rzecznika Ubezpieczonych: *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*, http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

„urealnienie cen części” nie jest w żaden sposób związane z amortyzacją części. Stosowany w kalkulacji kosztów naprawy „wskaźnik urealnienia” ma służyć wyliczeniu średniej ceny nowej części zamiennej (zamiennika), a ustalona ostatecznie wysokość odszkodowania nie wynika z dokonywanych potrąceń amortyzacyjnych, a z faktu ilości oraz dostępności cen tych części na rynku. Zaprzeczając, że powyższa praktyka jest w rzeczywistości niczym innym jak dokonywaniem potrąceń amortyzacyjnych, zakłady ubezpieczeń jednocześnie nie przedstawiają żadnych dowodów na to, iż wartość rynkowa pojazdu wzrosłaby, bowiem tylko wówczas w świetle orzecznictwa SN i wytycznych KNF istnieje podstawa do dokonania potrącenia, przy czym nie o określony procent, a wzrost wartości rynkowej pojazdu.

Taką praktykę w zakresie dokonywania potrąceń amortyzacyjnych przyjęła firma Gothaer TU S.A. Dla przykładu w sprawie, w której uszkodzeniu uległ pojazd marki Lexus GS, zakład ubezpieczeń dokonał w kalkulacji kosztów naprawy, sporządzonej w systemie Audatex, potrącenia ceny zderzaka tylnego o 50%³⁸. Pomimo argumentacji przedstawianej przez Rzecznika Finansowego – podnoszącego, iż w świetle orzeczenia SN z dnia 12 kwietnia 2012 r. potrącenia amortyzacyjne są dopuszczalne tylko wówczas, kiedy pojazd zyskałby na wartości, gdyby do naprawy użyto części nowych – ubezpieczyciel, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów, podtrzymał swoje stanowisko, wskazując: „Nadmieniamy, że podstawą uwzględnienia w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu, tzw. urealnienia cen części jest występowanie na rynku szerokiego wachlarza dostępnych nowych części zamiennych, pochodzących od różnych producentów i dostawców, ze znacznym zróżnicowaniem cen. Poszkodowany w ramach swobody wyboru sposobu naprawienia szkody ma prawo zakupić części z dowolnego wybranego źródła, natomiast ubezpieczyciel nie wskazuje Poszkodowanemu miejsca zakupu niezbędnych części zamiennych. Możliwość użycia części od różnych dostawców sankcjonuje Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 08.10.2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję, w związku z Rozporządzeniem Komisji (UE) nr 461/2010 z dnia 27.05.2010 r. w sprawie stosowania art.

³⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/217/ASO/15 (brak raportu optymalizacyjnego, brak wskazania na jakichkolwiek dostawców części alternatywnych).

101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych”. Przedstawiona argumentacja jest analogiczna do tej, jaka była przedstawiana w pismach ubezpieczyciela kierowanych do poszkodowanych oraz Rzecznika Ubezpieczonych przed wejściem w życie *Wytycznych...* KNF, czyli pod pozorem występowania zamienników cen części stosowano amortyzację. Należy uznać, że opisana praktyka, tj. stosowanie niezgodnych z prawem potrąceń amortyzacyjnych i jednocześnie przedstawianie argumentacji o rzekomej możliwości zakupu bliżej niesprecyzowanych zamienników, **jest rażąco sprzeczna z treścią sformułowanej przez KNF wytycznej nr 16.**

Następny przykład dokonywania potrąceń amortyzacyjnych i argumentowania, że istnieje bogaty wybór części alternatywnych (zamienników), obrazuje sprawa, w której Gothaer TU S.A. w kalkulacji kosztów naprawy z lipca 2015 r. wszystkie ceny części oryginalnych koniecznych do naprawy uszkodzonego pojazdu marki Hyundai i30 (rok produkcji 2013) pomniejszył o 25%. Sposób dokonania potrąceń przez Gothaer TU S.A. pokazuje str. 4 kalkulacji³⁹. Jeśli chodzi o argumentację zawartą w piśmie ubezpieczyciela, była ona tożsama jak przytoczona powyżej w Raporcie. Zakład ubezpieczeń wskazał mianowicie, że: „Faktyczną podstawą uwzględnienia w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu, tzw. urealnienia cen części jest występowanie na rynku szerokiego wachlarza dostępnych nowych części zamiennych, pochodzących od różnych producentów i dostawców, ze znacznym zróżnicowaniem cen. Poszkodowany w ramach swobody wyboru sposobu naprawienia szkody ma prawo zakupić części z dowolnego wybranego źródła, natomiast Gothaer TU S.A. nie wskazuje Poszkodowanemu miejsca zakupu niezbędnych części zamiennych. Należy przy tym podkreślić, iż nie można utożsamiać pojęcia tzw. urealnienia cen części z amortyzacją”.

Zakład ubezpieczeń dokonał zatem nieuzasadnionych potrąceń amortyzacyjnych, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów, iż wartość pojazdu poszkodowanego po dokonanej naprawie wzrośnie, co uzasadniałoby zastosowanie zasady *compensatio lucri cum damno*. Ubezpieczyciel nie przedstawił żadnych części alternatywnych, które rzekomo mógł kupić

³⁹ Por. załącznik nr 1; sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1275/ASO/15.

poszkodowany w cenie o 25% niższej niż ceny części oryginalnych⁴⁰. Tym samym doszło do naruszenia wytycznej nr 16. Podobne praktyki Gothaer TU S.A. można zdiagnozować w innych skargach⁴¹.

W kolejnej przykładowej sprawie inny zakład ubezpieczeń, mianowicie PZU S.A.⁴², ustalając wysokość kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu marki Mazda model 6 kombi (rok rejestracji 2010), dokonał urealnienia cen części zamiennych (reflektor ksenonowy z kierunkowskazem, przysłona reflektora) w wysokości 21%⁴³, nie wskazując przy tym na jakiegokolwiek części alternatywne, mające rzekomo zastąpić części oryginalne, które uległy zamortyzowaniu. Jako uzasadnienie tego typu praktyki została wskazana następująca argumentacja: „W ocenie PZU S.A. kwestia pełnego naprawienia szkody nie powinna każdorazowo sprowadzać się do zaspokojenia roszczeń odszkodowawczych na poziomie kosztów odpowiednich dla naprawy pojazdów dokonywanych w autoryzowanych stacjach obsługi, z użyciem najdroższych części i materiałów, a zatem najwyższych na rynku. Jeżeli zatem na lokalnym rynku są dostępne części o porównywalnych parametrach użytkowych i estetycznych, lecz o znacząco różnych cenach, to użycie do naprawy części najdroższych nie może zostać uznane za ekonomicznie uzasadnione. Równocześnie wyjaśniamy, że PZU S.A. nie prowadzi badań parametrów użytkowych i estetycznych wskazanych części zamiennych”⁴⁴.

Ubezpieczyciel w pojeździe, w którym uszkodzeniu uległy części oryginalne, przy obliczaniu kwoty należnego odszkodowania uwzględnił zatem ceny części alternatywnych

⁴⁰ Należy wskazać, że w ocenie Rzecznika w analizowanej sprawie, niezależnie od przedstawionej wyżej argumentacji, zakład ubezpieczeń nie przedstawił i nie wykazał przesłanek do stosowania części alternatywnych.

⁴¹ Dla przykładu sprawy o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2162/MI/15, RF/WUE/ZKU/G/2289/ASO/15, RF/WUE/ZKU/G/2035/BCH/16, RF/WUE/ZKU/G/4220/PO/16, RF/WUE/ZKU/G/5440/SL/16, RF/WUE/ZKU/G/5888/MI/16.

⁴² Należy wskazać, że ubezpieczyciel ten w analizowanym okresie, odnosząc się do potrąceń amortyzacyjnych, przedstawiał **dwa rodzaje argumentacji**. Po pierwsze, co zostało opisane w niniejszym podrozdziale, nawiązywał do argumentów ubezpieczycieli sprzed uchwały SN z dnia 12 kwietnia 2012 r. oraz sformułowania wytycznych przez KNF, tzn. że stosowanie zabiegu potrącenia cen części nie jest amortyzacją, lecz urealnieniem do poziomu cen nowych części alternatywnych (Q, PJ, PT, P), przy czym nie są przedstawiane żadne dowody na tę okoliczność. Po drugie, co zostało szczegółowo opisane w podrozdziale 5 Rozdziału, dowodził, iż potrącenie cen części oryginalnych o określony procent nie jest stosowaniem potrąceń amortyzacyjnych, lecz dostosowaniem cen tych części do poziomu rabatów, jakie mają otrzymywać warsztaty naprawcze.

⁴³ Por. załącznik nr 2.

⁴⁴ Sprawa o sygn. RU/WUE/ZKU/G/6718/BCH/16.

(okładzina zderzaka, wspornik zderzaka, błotnik przedni, nadkole wewnętrzne), zaś w przypadku pozostałych części (reflektor ksenonowy z kierunkowskazem, pierścień/przystona reflektora przeciwmgielnego) stosuje potrącenia amortyzacyjne w wysokości 21%. Zarówno w tej, jak również w innych opisywanych i przedstawianych w Raporcie sprawach PZU S.A. poza lakonicznym stwierdzeniem, iż na lokalnym rynku dostępne są części o porównywalnych parametrach użytkowych i estetycznych, lecz o znacząco różnych cenach, i że użycie najdroższych nie może zostać uznane za ekonomicznie uzasadnione, nie przedstawia jakichkolwiek dowodów na tę okoliczność, tzn. nie wskazuje, jakie nowe części, jakiego producenta i od jakiego dystrybutora poszkodowany mógłby nabyć za kwotę odszkodowania ustaloną przez PZU S.A. W konsekwencji taki sposób likwidacji szkody w przedmiotowej sprawie należy uznać za rażąco sprzeczny z treścią art. 361 § 2 k.c. oraz art. 363 § 1 k.c., a także z tezami Sądu Najwyższego, w szczególności zawartymi w orzeczeniach z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11; problematyka potrąceń amortyzacyjnych) oraz z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11; zagadnienie części oryginalnych i alternatywnych)⁴⁵.

W ocenie Rzecznika praktyka polegająca na pomniejszeniu kwoty należnego odszkodowania poprzez dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych od wyliczanych wartości nowych części zamiennych nie uległa zmianie. Zakłady ubezpieczeń nie przedstawiają dowodów, które potwierdzałyby, iż wartość rynkowa uszkodzonych pojazdów wzrosłaby wskutek zastosowania nowych części zamiennych. Zmieniła się natomiast argumentacja mająca uzasadnić stosowanie potrąceń, która dodatkowo wprowadza w błąd osoby poszkodowane. Mianowicie wskazywane jest m.in., iż „wskaźnik urealnienia” stosowany w kalkulacji kosztów naprawy służy wyliczaniu średniej ceny części zamiennej w oparciu o ceny nowych części, a jego wysokość nie wynika z dokonywanych potrąceń amortyzacyjnych, a z faktu ilości oraz dostępności cen tych części na rynku. Powyższe w ocenie Rzecznika nie znajduje potwierdzenia w analizowanych skargach. W szczególności zakłady ubezpieczeń nie potrafią udowodnić i wskazać, jakiego rodzaju części poszkodowany

⁴⁵ Inne przykłady tego typu argumentacji oraz dokonywania potrąceń amortyzacyjnych obrazują m.in. sprawy o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4640/NK/16, RF/WUE/ZKU/G/5779/PO/16.

mógłby zakupić po dokonaniu urealnienia, jakie podmioty są producentami części ujętych w kalkulacji kosztów naprawy, jak również od jakich producentów lub dostawców części oryginalnych w chwili ustalenia odszkodowania poszkodowany mógł nabyć części oryginalnie po cenie niższej o 50%, 60% lub 70%. W konsekwencji sporządzone w ten sposób kalkulacje kosztów naprawy uszkodzonych pojazdów należy uznać za nierzetelne i nierealistyczne.

5. Amortyzacja rabatowa

Po wejściu w życie wytycznych KNF Rzecznik zdiagnozował zmianę sposobu postępowania zakładów ubezpieczeń w zakresie dokonywania potrąceń amortyzacyjnych. Mianowicie zdecydowana większość ubezpieczycieli, z wyjątkiem opisanych w podrozdziale 4, zrewidowała swoje dotychczasowe praktyki polegające na stosowaniu potrąceń amortyzacyjnych w wysokości od 40% do 70%, uzasadniane możliwością zakupu przez poszkodowanych nowych części zamiennych bez przedstawiania dowodów na istnienie i dostępności tego typu części. Dokonała się następująca zmiana schematu postępowania: Ubezpieczyciele w odniesieniu do cen części oryginalnych w kalkulacjach kosztów naprawy dokonują obecnie potrąceń cen tych części w wysokości od 5% do 21%, argumentując, że można zakupić części oryginalne, dystrybuowane poza siecią producenta pojazdu, za znacznie niższą kwotę finalną, z uwagi na występujące rabaty czy też upusty marketingowe; w szczególności tego typu rabat na części można uzyskać w sieci warsztatów współpracujących z danym zakładem ubezpieczeń. **Na przykładzie działalności PZU S.A. można zaobserwować, że w praktyce na określenie tego samego mechanizmu dokonywania potrąceń części stosowana jest wymiennie różna argumentacja. Raz jest to argumentacja mówiąca o dostosowaniu cen części do bogatej oferty rynkowej części alternatywnych⁴⁶, innym razem mowa jest o rabatach, jakie mają powszechnie udzielać warsztaty naprawcze funkcjonujące na rynku napraw pojazdów mechanicznych⁴⁷.**

⁴⁶ Przykłady takiej praktyki zostały opisane w podrozdziale 4 niniejszego rozdziału.

⁴⁷ Przykłady praktyk PZU S.A. w tym zakresie zostały przedstawione poniżej.

Jako przykład powoływania się na rabaty czy upusty można wskazać następującą argumentację: „Ceny części, ujęte w kosztorysie, uwzględniają 18% upust (wskazany w kalkulacji jako 18% potrącenie cen części). Ergo Hestia gwarantuje możliwość ich zakupu we współpracujących warsztatach”⁴⁸. Należy zwrócić uwagę, że powyższa argumentacja nie została wyartykułowana w pismach kierowanych do poszkodowanego lub do Rzecznika Finansowego, lecz na jednej ze stron kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej przez ubezpieczyciela. W celu zastosowania potrącenia cen części o 18% w programie specjalistycznym Audatex został użyty kod warunkowy 20⁴⁹. Użycie przedmiotowego kodu warunkowego w systemie Audatex powoduje, że dokonuje się obniżenia wszystkich cen części zamiennych o 18%, a więc dokonuje się amortyzacji zarówno cen części oryginalnych producenta pojazdu, jak również cen części zamiennych/alternatywnych⁵⁰. Podobna argumentacja została użyta w innym piśmie STU Ergo Hestia S.A.⁵¹: „Ponownie informujemy, że w kosztorysie sporządzonym przez nasze Towarzystwo nie ujęto amortyzacji na części i materiały lakiernicze lecz zastosowano potrącenia na części w wysokości 18% od ceny detalicznej, wynikające z udzielanego klientom Ergo Hestii rabatu przez współpracujące z nami warsztaty w sieci naprawczej Innovation – Group. Ujęte ceny odzwierciedlają rzeczywiste ceny po jakich gwarantujemy możliwość zakupu nowych części w tym oryginalnych z logo producenta pojazdu i dokonania naprawy w tym lakierniczej w sieci serwisów Innovation – Group Ergo Hestia”⁵².

⁴⁸ Informacja zawarta w kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej przez STU Ergo Hestia S.A.; sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6108/BCH/16.

⁴⁹ Por. załącznik nr 3.

⁵⁰ W instrukcji użytkownika programu Audatex kod warunkowy 20 został opisany jako potrącenie z sumy cen części zamiennych, co oznacza, że program sumuje ceny wszystkich części ujętych w kalkulacji kosztów naprawy jako zakwalifikowanych do wymiany, a następnie dokonuje procentowego potrącenia cen tych części o ustalony procent. W takiej sytuacji amortyzacja dotyczy zarówno części oryginalnych producenta pojazdu, jak i części nieoryginalnych zastosowanych w kalkulacji kosztów naprawy. Źródło: <https://www.audanet.pl/PL/docs/EILNP.pdf> Por. również: B. Dudziak, W. Dudziak *Analiza wykorzystania kodów warunkowych w systemie AUDATEX w procesie likwidacji szkody komunikacyjnej w ubezpieczeniu autocasco – studium przypadku*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” nr 2/2015.

⁵¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6632/PB/16.

⁵² Podobne stanowisko STU Ergo Hestia S.A. można zdiagnozować w następujących przykładowych sprawach o sygn. RU/WSI/G/9400/NK/15, RF/WUE/ZKU/G/1803/GC/15 i RF/WUE/ZKU/G/5281/BCH/16.

Jako przykład dokonywania amortyzacji rabatowej przez zakłady ubezpieczeń można wskazać argumentację prezentowaną przez PZU S.A. w jednej ze spraw: „W rozliczeniu kosztorysowym przedmiotowej szkody uwzględniono również części oryginalne serwisowe sugerowane przez producenta i generalnego importera pojazdu, **możliwe do nabycia w podanej cenie uwzględniającej 21% rabatu**. Jednocześnie w kalkulacji PZU S.A. została przekazana informacja, że w przypadku braku dostępności części oraz materiału lakierniczego z zastosowanym rabatem prosimy o kontakt z PZU Pomoc-naprawy@pzu.pl lub pod nr telefonu 22-308-45-55. Podnieść należy, że PZU S.A. nie stosował potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do cen części zakwalifikowanych do wymiany”⁵³. **Należy zwrócić uwagę, że od strony technicznej sposób, w jaki ubezpieczyciel dokonał potrącenia cen części w opisywanej sprawie, był dokładnie taki sam jak w przypadku, kiedy dokonywane były potrącenia amortyzacyjne opisane przez Rzecznika w raporcie *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*⁵⁴, tzn. poprzez pomniejszenie cen części o 21% i wskazywanie w kosztorysie sporządzonym w systemie EurotaxGlass’s, że zastosowano urealnienie na części zamienne w wysokości 21%.**

Obecnie zmieniała się tylko argumentacja, jaka jest przedstawiana przez zakład ubezpieczeń. **Wcześniej w przypadku dokonywania potrąceń amortyzacyjnych ubezpieczyciel wskazywał na potrzebę urealnienia cen części do poziomu cen części alternatywnych, jakie mają występować na rynku napraw. Obecnie zaś mowa jest o rabatach dotyczących części oryginalnych producenta pojazdu, jakie można uzyskać na rynku.** Przy czym zarówno wówczas, jak i obecnie ubezpieczyciel nie przedstawia dowodów na to, że powszechnie spotykane w obrocie ceny części oryginalnych producenta pojazdu są niższe o 21% i poszkodowany mógłby w wybranym przez siebie warsztacie naprawczym lub sklepie nabyć te części właśnie z rabatem wynoszącym 21%, czyli po cenie niższej o 1/5 niż cena wskazywana przez samego producenta tych części.

⁵³ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2025/BCH/16. Podobna praktyka sprawach o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2694/GC/16, RF/WUE/ZKU/G/2696/GC/16, RF/WUE/ZKU/G/2310/ASO/15 i RF/WUE/ZKU/G/6413/PB/16.

⁵⁴ Raport dostępny na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

Podobna argumentacja była wskazywana przez PZU S.A. także wówczas, kiedy likwidacja szkody była przeprowadzana w ramach usługi likwidacji bezpośredniej z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Dla przykładu, w przypadku szkody dotyczącej pojazdu marki Honda Accord (rok produkcji 2009) ubezpieczyciel zastosowane potrącenia ceny części oryginalnych w wysokości 19% tłumaczył w sposób następujący: „W rozliczeniu kosztorysowym przedmiotowej szkody uwzględniono również części oryginalne serwisowe sugerowane przez producenta i generalnego importera pojazdu, **możliwe do nabycia w podanej cenie uwzględniającej 19% rabatu**. Jednocześnie w kalkulacji PZU S.A. została przekazana informacja, że w przypadku braku dostępności części oraz materiału lakierniczego z zastosowanym rabatem prosimy o kontakt z PZU Pomoc-naprawy@pzu.pl lub pod nr telefonu 22-308-45-55. Podnieść należy, że PZU SA nie stosował potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do cen części zakwalifikowanych do wymiany”⁵⁵.

Również inne zakłady ubezpieczeń w analizowanym okresie dokonywały potrąceń cen części, argumentując to stosowanymi powszechnie lub też w warsztatach współpracujących rabatami na ceny części oryginalnych, przy czym wysokość tych potrąceń była różna w zależności od ubezpieczyciela, ale zasadniczo oscylowała w przedziale od 5% do 30%, a część ubezpieczycieli przyjmowała model postępowania, w którym niezależnie od marki pojazdu, jego wieku czy stopnia dostępności części alternatywnych stopień potrącenia cen części pozostawał zawsze w identycznej wysokości. Takie praktyki dokonywania amortyzacji rabatowej w stałej wysokości 15% można było zaobserwować np. w działalności AVANSUR S.A. Oddział w Polsce. Przykładowo w piśmie kierowanym do poszkodowanego wskazany wyżej ubezpieczyciel przedstawiał następujące wyjaśnienia: „Informujemy, iż zastosowanie w kalkulacji 15% potrącenia to rabat na zakup części zamiennych możliwy do uzyskania dla wszystkich Klientów, którzy wyrazili wolę naprawy w sieci warsztatów partnerskich AXA (wskazanych przez AXA DIRECT). Wyższe ceny części zamiennych mogą być uwzględnione dopiero po uprzednim uzgodnieniu kosztorysu naprawy z AXA DIRECT (np. w procesie weryfikacji przesłanego do akceptacji kosztorysu naprawy na adres: szkody@axadirect.pl), a następnie przedstawieniu dokumentu stwierdzającego wartość kosztów wykonanej naprawy

⁵⁵ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3759/BCH/16; analogicznie sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3757/BCH/16.

ze wskazaniem konkretnych części zamiennych wraz z ich klasą jakościową wykorzystanych w ramach naprawy”⁵⁶.

W dalszej kolejności można podać przykład argumentacji przedstawianej przez Liberty Seguros Compania de Seguros y Reaseguros S.A. Oddział w Polsce, gdzie w piśmie kierowanym do Rzecznika można spotkać się z następującymi wyjaśnieniami: „Wskazujemy przy tym, że nasze towarzystwo nie stosuje żadnych potrąceń amortyzacyjnych, a przywołany przez Państwa kod warunkowy dotyczy 10% rabatu na części, udzielanego przez sieć warsztatów ASN klientom likwidującym szkody w Liberty Ubezpieczenia”⁵⁷.

Jako kolejny przykład dokonywania amortyzacji z powoływaniem się na istniejące rzekomo rabaty funkcjonujące na rynku, w szczególności w sieci serwisów partnerskich danego ubezpieczyciela, można wskazać w praktyce InterRisk TU S.A. W piśmie skierowanym do poszkodowanego zostało wskazane m.in.: „Ponadto informujemy, że w kosztorysie ofertowym zastosowano rabat w wysokości 30%. Zastosowany rabat nie jest potrąceniem amortyzacyjnym. Rabat jest dostępny w sieci serwisów partnerskich współpracujących z InterRisk”⁵⁸. W odpowiedzi na prośby poszkodowanego o wskazanie warsztatu naprawczego działającego na terenie miejsca zamieszkania poszkodowanego, w którym może on nabyć części z uwzględnieniem rabatu w wysokości 30%, oraz o przedłożenie zaświadczeń producenta pojazdu, że część została wyprodukowana zgodnie ze specyfikacją dostarczoną przez producenta pojazdu, ubezpieczyciel odpowiedzi nie udzielił, poprzestając na wyjaśnieniach, że taki warsztat może wskazać.

Dalej jako przykład dokonywania amortyzacji rabatowej można wskazać pismo Generali TU S.A. skierowane do Rzecznika Finansowego⁵⁹, w którym została zaprezentowana następująca argumentacja: „Przedmiotowy pojazd jest pojazdem nietypowym na polskim

⁵⁶ Tak w sprawie o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6256/BCH/16. Należy podkreślić, że w trakcie postępowania skargowego oraz rozmów z poszkodowanym ubezpieczyciel zmienił pierwotne stanowisko, dokonując dopłaty kwoty odszkodowania oraz odstępując od 15% rabatu na części. Podobne stanowisko o stosowaniu 15% rabatu na części AVANSSUR S.A. Oddział w Polsce zajmował również w następujących przykładowych sprawach o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2129/ASO/15 i RF/WUE/ZKU/G/4160/GC/16.

⁵⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4650/BCH/16.

⁵⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6671/PO/16.

⁵⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4052/ASO/16.

ryнку⁶⁰, dlatego części do naprawy powinny być zakupione w ASO Hondy, która do sprzedanych części dołącza fakturę stanowiącą gwarancję. **Na rynku nie występują części alternatywne, a podaż części używanych jest bardzo ograniczona. W związku z powyższym, Towarzystwo dokonało weryfikacji przedstawionej kalkulacji z uwzględnieniem 30% potrącenia wartości części. Wartość potrącenia odpowiada rabatowi możliwemu do uzyskania w ASO przy zakupie części o takiej wartości**". Ubezpieczyciel dokonał zatem amortyzacji części w wysokości 30% bez żadnej podstawy prawnej i faktycznej, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów na to, że poszkodowany mógłby na rynku zakupić części oryginalne producenta pojazdu w cenie o 30% niższej niż ceny zawarte w specjalistycznych programach do wyceny kosztów naprawy uszkodzonych pojazdów, które to programy bazują na danych pozyskiwanych od producenta pojazdu.

W ocenie Rzecznika Finansowego opisane wyżej praktyki dotyczące dokonywania potrącenia cen części o określony procent i uzasadnianie powyższego występującymi na rynku rabatami są niczym innym jak dokonywaniem potrąceń amortyzacyjnych, czyli dokonywaniem obniżenia kwoty odszkodowania o określony procent, niezgodnie z treścią art. 361 § 2 k.c. i art. 363 § 1 k.c.

Po pierwsze, należy wskazać, że nie ma żadnych obiektywnych dowodów na to, że na rynku części motoryzacyjnych i napraw powypadkowych powszechnym zjawiskiem jest występowanie rabatów na części, w tym w takiej wysokości jak te, które miałyby powodować obniżenie cen o 30%.

Po drugie, zakłady ubezpieczeń w indywidualnych sprawach prowadzonych przez Rzecznika Finansowego, nie przedstawiają również dowodów, które potwierdzałyby, że na rynku występują rabaty na części lub też warsztaty współpracujące z ubezpieczycielami stosują tego rodzaju rabaty przy zakupie części zamiennych lub w naprawie pojazdu i że w końcu są one tak powszechne, iż poszkodowany korzystając z możliwości wyboru miejsca naprawy pojazdu, mógłby w wybranym warsztacie naprawczym uzyskać taki rabat.

Po trzecie, gdyby uznać, że prawdziwe są tezy o rabatach udzielanych w warsztatach naprawczych współpracujących z danym ubezpieczycielem, to należy wskazać, że

⁶⁰ Uszkodzony pojazd to Honda Insight Elegance.

poszkodowany ma prawo do wyboru sposobu naprawienia szkody⁶¹ oraz warsztatu, który miałby przeprowadzić naprawę. W związku z powyższym w przypadku podjęcia decyzji o wyborze sposobu naprawienia szkody poprzez wypłatę kwoty odszkodowania na rachunek poszkodowanego jako miarodajne koszty naprawy pojazdu powinny być brane pod uwagę obiektywne i uśrednione koszty w warsztatach funkcjonujących na rynku, nie zaś koszty w warsztacie wskazanym przez zakład ubezpieczeń. Poszkodowany nie ma bowiem obowiązku dokonywać zakupu części lub przeprowadzać naprawy pojazdu we wskazanym warsztacie naprawczym, a do tego w konsekwencji sprowadza się argumentacja ubezpieczyciela, dowodzącego, że określone części zamienne można zakupić w cenie odpowiednio niższej we

⁶¹ Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Sądu Najwyższego, m.in. w uchwałach z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01, OSNC 2002, nr 6, poz. 74) i z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06, OSNC 2007, nr 10, poz. 144) oraz w wyrokach z dnia 20 lutego 2002 r. (V CK 908/00, niepubl.), z dnia 11 czerwca 2001 r. (V CKN 226/00, OSP 2002, nr 3, poz. 40) i z dnia 7 sierpnia 2003 r. (IV CKN 387/01, niepubl.), ukształtował się jednolity pogląd, że naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania. W szczególności w wyroku z dnia 27 czerwca 1988 r. (I CR 151/88) SN uznał, że: „Roszczenie o świadczenia należne od PZU w ramach ustawowego ubezpieczenia komunikacyjnego odpowiedzialności cywilnej (OC) z tytułu kosztów przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu pierwotnego jest wymagalne niezależnie od tego, czy naprawa została już dokonana; wysokość świadczeń obliczać należy na podstawie ustaleń co do zakresu uszkodzeń i technicznie uzasadnionych sposobów naprawy, przy przyjęciu przewidzianych kosztów niezbędnych materiałów i robocizny według cen z daty ich ustalenia”. W kolejnym orzeczeniu, z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 98/01), nawiązując do wyroku z dnia 27 czerwca 1988 r., SN ponownie podkreślił, że: „Obowiązek naprawienia szkody przez wypłatę odpowiedniej sumy pieniężnej powstaje z chwilą wyrządzenia szkody i nie jest uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierza ją naprawić, odszkodowanie bowiem ma wyrównać uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zdarzenia wyrządzającego szkodę, istniejący od chwili wyrządzenia szkody do czasu, gdy zobowiązany wypłaci poszkodowanemu sumę pieniężną odpowiadającą szkodzie ustalonej w sposób przewidziany prawem. Przy takim rozumieniu szkody i obowiązku odszkodowawczego nie ma znaczenia, jakim kosztem poszkodowany faktycznie dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle to uczynił albo zamierza uczynić. Dlatego dla określenia wysokości należnego poszkodowanemu od zakładu ubezpieczeń odszkodowania za szkodę wynikającą z uszkodzenia pojazdu w wypadku komunikacyjnym nie ma znaczenia fakt, że poszkodowany nie wykonał jeszcze naprawy pojazdu, na co zwrócił już uwagę Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 27 czerwca 1988 r., I CR 151/88”. W kolejnych wyrokach Sąd Najwyższy konsekwentnie i jednoznacznie nawiązywał do przyjętej linii orzecznictwa, wskazując m.in. w wyroku z dnia 20 lutego 2002 r. (V CKN 908/00), że: „Jako błędny należy ocenić pogląd Sądu Okręgowego, że do momentu rzeczywistego poniesienia przez poszkodowanego kosztów naprawy, nie może on domagać się odszkodowania w kwocie, ustalonej według cen części zamiennych i usług koniecznych do wykonania naprawy”. Dalej w wyroku z dnia 7 sierpnia 2003 r. (IV CKN 387/01) Sąd Najwyższy po raz kolejny jednoznacznie wskazał, że: „Szkoda powstaje zwykle w chwili wypadku komunikacyjnego i podlega naprawieniu według zasad określonych w art. 363 § 2 k.c. Obowiązek naprawienia szkody przez wypłatę odpowiedniej sumy pieniężnej powstaje z chwilą wyrządzenia szkody i nie jest uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierza ją naprawić. [...] Przy takim rozumieniu obowiązku odszkodowawczego nie ma w zasadzie znaczenia prawnego okoliczność, czy poszkodowany dokonał naprawy oraz czy i jakim kosztem to uczynił. Zgodnie z art. 363 § 2 k.c. wysokość tak określonego odszkodowania powinna być ustalona według poziomu cen części zamiennych i usług koniecznych do wykonania naprawy z daty ustalania odszkodowania”.

wskazanym indywidualnie podmiocie. Poszkodowany ma prawo do tego, aby za ustaloną kwotę odszkodowania móc naprawić pojazd w wybranym warsztacie naprawczym, zaś rabaty nie są elementami powszechnie obowiązujących cen na rynku części zamiennych. Jeżeli w procesie wyceny wysokości szkody przyjmuje się czynniki niewystępujące na rynku lub też występujące sporadycznie, to należy uznać, że nie jest to obiektywna wycena kosztów naprawy pojazdu.

6. Amortyzacja opon, tłumików, elementów układu hamulcowego itp.

Wytyczna nr 16.2 jednoznacznie wskazuje, że ustalając należne świadczenie, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować amortyzacji – **powyższa zasada dotyczy wszelkich uszkodzonych części pojazdu**. Wskazywana wytyczna opiera się na wykładni prawa dokonanej przez SN w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. Rzecznik Ubezpieczonych przedstawiając Sądowi Najwyższemu wniosek z dnia 19 października 2011 r. o rozstrzygnięcie zagadnienia prawnego dotyczącego problematyki potrąceń amortyzacyjnych, wskazał na występujące w polskiej judykaturze trzy stanowiska dotyczące przedmiotowego problemu. Pierwsze – wskazujące na brak podstaw prawnych do dokonywania potrąceń amortyzacyjnych, drugie – dopuszczające stosowanie takich potrąceń, wreszcie trzecie, które można określić mianem pośredniego, gdy sądy powszechne sporadycznie dopuszczały możliwość stosowania potrąceń amortyzacyjnych tylko w przypadku takich części, jak opony, filtry (powietrza, paliwa, oleju itp.), akumulator, tarcze i klocki hamulcowe, wycieraczki, płyny pojazdu czy elementy układu wydechowego.

Sąd Najwyższy, analizując przedmiotowe zagadnienie i podejmując uchwałę z dnia 12 kwietnia 2012 r., oceniał również zasadność dokonywania potrąceń cen wyżej wymienionych części. Zarówno w sentencji uchwały, jak i w jej uzasadnieniu Sąd nie przedstawiał odmiennego zapatrywania na temat prawnej dopuszczalności dokonywania potrąceń cen części związanych z ogumieniem, układem hamulcowym czy wydechowym. Argumentacja prawna przedstawiona przez Sąd Najwyższy w całości zatem odnosi się również do części związanych z wyżej wymienionymi układami – bez uwzględniania faktu, iż części te mogą ulegać szybszemu zużyciu niż inne części zamontowane w pojeździe. Niezależnie od

powyższego, jak wskazał Sąd Najwyższy, zarówno wykładnia literalna, jak i celowościowa nie dają podstaw do obniżenia należnego poszkodowanemu odszkodowania o różnicę pomiędzy wartością części nowej a wartością części, która uległa uszkodzeniu, wyliczoną odrębnie dla każdej części.

Uchwała SN ma zatem zastosowanie bez wyjątku do wszystkich części, które uległy uszkodzeniu. Jako niezgodne z prawem, tj. z art. 361 § 2 k.c. oraz 363 § 1 k.c., należy uznać praktyki polegające na stosowaniu potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do tej kategorii części zamiennych, które mogą ulegać szybszemu zużyciu niż inne części w pojeździe (opony, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym oraz akumulatory). **Tak jak w przypadku uszkodzenia innych części w pojeździe potrącenia części kwoty odszkodowania można dokonać wyłącznie wówczas, kiedy zamontowanie nowej części spowoduje wzrost wartości pojazdu jako całości.**

Dokonana przez Rzecznika analiza skarg związanych z problematyką potrąceń amortyzacyjnych dokonywanych w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych wskazuje, że nie wszystkie zakłady ubezpieczeń wypełniają zalecenia organu nadzoru, przy czym należy wskazać, że dokonywanie tego typu potrąceń wyłącznie w odniesieniu do niektórych części w pojeździe można zdiagnozować w jednostkowych indywidualnych skargach.

Przykładowo w jednej z analizowanych spraw w piśmie do Rzecznika Ubezpieczonych stanowisko TUIR Warta S.A. zostało sformułowane następująco: „W przypadku naprawy pojazdu [...] z użyciem nowego oryginalnego tłumika końcowego wystąpił wzrost wartości rynkowej pojazdu, który posiadał przed szkodą zużyty technicznie tłumik końcowy w wysokości 36% – wartość ustalona zgodnie z Instrukcją Komputerowego Systemu INFO-EKSPERT obowiązującą od dnia 01.02.2015 r. dla wersji 3.113. Jeżeli cena nowego oryginalnego tłumika tylnego wynosiła 3180,04 zł i wartość jego zużycia technicznego wynosiła 36%, to wystąpił wzrost wartości pojazdu o 1144,81 zł PLN”⁶².

Ubezpieczyciel nie udowodnił faktu, że wzrosła wartość rynkowa pojazdu jako całości. Zakład ubezpieczeń wskazał wyłącznie, że skoro został zamontowany nowy tłumik w miejsce

⁶² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/7269/BCH/16.

zużytego, to w konsekwencji doszło do wzrostu wartości rynkowej pojazdu jako całości. Jednakże brak jest dowodu na to, że faktycznie pojazd uszkodzowanego po dokonanej naprawie zyskał na wartości i ów wzrost wynosił 1144,81 zł. Należy również podnieść, że w wyniku zdarzenia uszkodzeniu uległ nie tylko tłumik, ale również zderzak, czujniki, uchwyty zderzaka i odbłyśnik. Ubezpieczyciel powołał się na zapis *Instrukcji określania wartości pojazdów* nr 1/2016 mówiący o tym, że w sytuacji, kiedy naprawa nadwozia lub innych zespołów pojazdu jest połączona z wymianą lub naprawą części znacznie skorodowanych lub zużytych, wartość pojazdu może ulec wzrostowi – **jednakże nie zostały przedstawione dowody** na to, że faktycznie tak było w opisywanym przykładzie. Innymi słowy, nie przedstawiając żadnych dowodów na tę okoliczność, jako dogmat ubezpieczyciel przyjął założenie, że naprawa pojazdu przy użyciu nowych części prowadzi do wzrostu wartości rynkowej pojazdu, co pozostaje w sprzeczności z treścią wytycznej nr 16 Komisji Nadzoru Finansowego.

7. Podsumowanie

Mając na uwadze fakt opublikowania przez KNF wytycznych dotyczących potrąceń amortyzacyjnych oraz posiłkując się analizą skarg napływających do Rzecznika, można sformułować dwa wnioski. Po pierwsze, część zakładów ubezpieczeń nie zweryfikowała swoich praktyk w zakresie dokonywania potrąceń amortyzacyjnych oraz nadal przedstawiana jest taka sama argumentacja jak przed wejściem w życie *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*. Oznacza to dalsze pomniejszanie cen części oryginalnych, a czasami również zamienników, o określony procent w przedziale od 40 do 60%. Po drugie, w pozostałej grupie przypadków da się zauważyć zmianę w zakresie dokonywania potrąceń amortyzacyjnych. Potrącenia cen części oryginalnych lub zamienników dokonywane są w mniejszej wysokości, głównie w przedziale 5%–21%, rzadziej w wyższym pułapie (np. 30%), przy czym jako zasadniczy argument dokonywania tego typu potrąceń przedstawiana jest argumentacja o powszechnie występujących na rynku rabatach na części lub rabatach, które występują w sieci warsztatów naprawczych. W ocenie Rzecznika Finansowego z przyczyn opisanych w niniejszym rozdziale wskazywana argumentacja jest

nieuzasadniona, w rzeczywistości zaś w dalszym ciągu są dokonywane potrącenia amortyzacyjne, choć w zdecydowanie mniejszej wysokości (obecnie 5%–30%) niż przed wprowadzeniem *Wytycznych...* (wówczas był to przedział 40%–60%).

Należy również wskazać, że w znacznym stopniu poprawie uległa sytuacja w przypadku pojazdów stosunkowo nowych, będących na gwarancji producenta pojazdu (2-, 3- letnich), gdzie potrącenia amortyzacyjne występują sporadycznie lub wynoszą od kilku do kilkunastu procent. Przed wprowadzeniem przedmiotowych wytycznych praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych w zakresie dokonywania niezgodnych z prawem potrąceń amortyzacyjnych w tym samym stopniu dotykała zarówno pojazdy starsze, jak również nowe, będące na gwarancji producenta pojazdu.

Rozdział III

Rodzaje części zamiennych stosowanych do naprawy pojazdów

Problematyka stosowania przez zakłady ubezpieczeń części zamiennych, w tym ich jakości oraz klasy, niezwykle często pojawia się w skargach poszkodowanych kierowanych do Rzecznika Finansowego oraz w zapytaniach przesyłanych drogą elektroniczną, jak również podczas rozmów telefonicznych w ramach dyżurów pełnionych przez ekspertów Biura.

Wszelkie spory powstałe z tego tytułu opierają się na wykładni pojęcia przywrócenia do stanu poprzedniego, określonego w art. 363 k.c., który stanowi, że podmiot zobowiązany do naprawienia szkody winien przywrócić stan poprzedni, tj. wyrównać uszczerbek powstały w majątku poszkodowanego na skutek określonego zdarzenia. Warto zwrócić uwagę, że stosownie do treści art. 361 § 2 k.c. w granicach adekwatnego związku przyczynowo-skutkowego, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Niniejszy rozdział ma na celu przedstawienie praktyk zakładów ubezpieczeń w dziedzinie likwidacji szkód, polegających na stosowaniu części zamiennych oraz nieprzestrzeganiu we wskazywanym zakresie postanowień *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, a opublikowanych w dniu 16 grudnia 2014 r.

1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego określające zasady stosowania części zamiennych przez ubezpieczycieli

Po przeanalizowaniu orzecznictwa sądów powszechnych oraz wykładni zaprezentowanych w orzeczeniach Sądu Najwyższego można sformułować ogólny wniosek, iż osoby poszkodowane mają prawo do żądania odszkodowania z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych ustalonego w oparciu o ceny części oryginalnych, jeśli w wypadku drogowym uszkodzeniu lub zniszczeniu uległy te części.

Zdiagnozowane rozbieżne orzecznictwo stanowiło asumpt do złożenia wniosku do Sądu Najwyższego celem wyjaśnienia rozbieżności powstałych w orzecznictwie sądowym w zakresie uprawnienia poszkodowanego do naprawy pojazdu z wykorzystaniem części oryginalnych pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu. W dniu 8 listopada 2011 r. Rzecznik Ubezpieczonych zwrócił się do Sądu Najwyższego z wnioskiem o podjęcie uchwały i udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy w świetle art. 363 § 1 k.c. w związku z art. 361 § 2 k.c. poszkodowany w wypadku komunikacyjnym może żądać od ubezpieczyciela w ramach jego odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. ustalenia wysokości odszkodowania za szkodę w pojeździe według cen części oryginalnych pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu w sytuacji, gdy uszkodzeniu uległy tego rodzaju części i zachodzi konieczność ich wymiany na nowe.

Sąd Najwyższy po rozpoznaniu wniosku ówczesnie funkcjonującego Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) odmówił podjęcia uchwały. Decyzja o odmowie wydania uchwały była podyktowana tym, że w ocenie Sądu Najwyższego zagadnienie prawne przedstawione we wniosku w części zostało rozstrzygnięte przez skład powiększony Sądu Najwyższego uchwałą z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), w części zaś dotyczyło kwestii rozbieżności w stosowaniu prawa⁶³. Jakkolwiek Sąd Najwyższy odmówił wydania uchwały, to jednak w uzasadnieniu niezwykle wyczerpująco wypowiedział się co do zakresu obowiązku naprawienia szkody przez ubezpieczyciela w sytuacji, gdy w pojeździe uległy uszkodzeniu części oryginalne bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu mechanicznego, a zachodzi konieczność ich wymiany na nowe.

Uzasadnienie orzeczenia potwierdza zasadność argumentacji Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie Rzecznika Finansowego) oraz stanowiska zajmowanego przez sądy powszechne.

Sąd Najwyższy nawiązał do uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11) oraz ponownie wypowiedział się, że potrącenia amortyzacyjne są dopuszczalne tylko wówczas, gdy pojazd po naprawie zyskał na wartości i tylko w zakresie wzrostu wartości. Sąd podkreślił

⁶³ Pełna treść postanowienia SN z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) wraz z uzasadnieniem dostępna jest na stronach internetowych Sądu Najwyższego: www.sn.gov.pl oraz Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.

również, że jeżeli uszkodzonej części nie da się naprawić, część ta musi zostać zastąpiona inną nową częścią.

Sąd Najwyższy odrzucił automatyzm w stosowaniu części nieoryginalnych przy obliczaniu przez ubezpieczycieli wysokości odszkodowania – tylko dlatego, że są one tańsze i dostępne na rynku w zakresie obrotu częściami zamiennymi. Nie budzi wątpliwości, że w razie uszkodzenia pojazdu poszkodowany może żądać od ubezpieczyciela kwoty odpowiadającej wszelkim celowym i ekonomicznie uzasadnionym wydatkom służącym do przywrócenia stanu poprzedniego.

Sąd Najwyższy potwierdził fundamentalne prawo poszkodowanego do pełnego naprawienia szkody. Istotnym wnioskiem jest opinia, że **dobór części zamiennych potrzebnych do naprawy uszkodzonego pojazdu nie może w żaden sposób prowadzić do pogorszenia położenia poszkodowanego**. Pogorszenie takie ma miejsce zarówno wtedy, gdy część użyta do wymiany lub ujęta w kosztorysie naprawy, sporządzonym w celu wyliczenia odszkodowania, była częścią gorszą od tej, która uległa uszkodzeniu, jak i wtedy, gdyby równowartość restytucyjna części zastępczej była niepewna.

Zdaniem Sądu Najwyższego żadne akty prawa wspólnotowego i krajowego, które odnoszą się do zagadnień porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w przemyśle motoryzacyjnym, nie mogą być traktowane przez ubezpieczycieli jako upoważnienie do każdorazowego zwolnienia się z obowiązku naprawienia szkody według cen części oryginalnych poprzez zapłatę odszkodowania odpowiadającego równowartości cen części nieoryginalnych⁶⁴.

⁶⁴ Przez akty prawa wspólnotowego i krajowego, o których mowa w uzasadnieniu postanowienia SN, należy rozumieć rozporządzenie Komisji Europejskiej nr 1400/2002 z dnia 31 lipca 2002 r. w sprawie stosowania art. 81 ust. 3 Traktatu do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze motoryzacyjnym (Dz. Urz. WE L 2000/303 z dnia 1 sierpnia 2002 r.), zastąpione rozporządzeniem Komisji Europejskiej nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r. w sprawie stosowania art. 101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych (Dz. Urz. UE L 129/52 z dnia 28 maja 2010 r.) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 stycznia 2003 r. w sprawie wyłączeń określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję (Dz. U. Nr 38, poz. 329), zastąpione rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączeń określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję (Dz. U. Nr 198, poz. 1315).

Oryginalność części zamiennych jest podstawowym kryterium, które decyduje o rodzaju, jakości i źródle pochodzenia części zamiennych, które należy zastosować do naprawy lub 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 (tzw. części O) 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 (tzw. części Q). Częściami równoważnymi częściami oryginalnym bezpośrednio pochodzącym od producenta pojazdu – w powyższym ujęciu przyjętym przez Sąd Najwyższy – nie są nieoryginalne części o porównywalnej jakości oraz inne zamienniki.

Części oryginalne pochodzące bezpośrednio od producenta powinny być obligatoryjnie stosowane wówczas, gdy:

- pojazd w chwili zdarzenia jest objęty gwarancją producenta i w okresie gwarancji był serwisowany z wykorzystaniem części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta;
- przemawia za tym szczególnie interes poszkodowanego, np.:
 - pojazd nie jest już objęty gwarancją producenta, lecz poszkodowany serwisował pojazd z wykorzystaniem części oryginalnych, a zastosowanie części gorszej jakości mogłoby wpłynąć negatywnie na historię napraw,
 - poszkodowany naprawi pojazd mechaniczny z wykorzystaniem części oryginalnych i przedstawi ubezpieczycielowi dowód w postaci rachunku lub faktury.

Należy pamiętać, że nie ma jednak zamkniętego katalogu pojęcia „szczególny interes poszkodowanego”. Sformułowanie to podlega wykładni każdorazowo w odniesieniu do okoliczności danej sprawy.

Sąd Najwyższy stwierdził, że ubezpieczyciel, który przy wyliczeniu wysokości odszkodowania stosuje części równoważne częściami oryginalnym pochodzącym bezpośrednio od producenta pojazdu, powinien zweryfikować, czy części takie posiadają zaświadczenie producenta potwierdzające, że zostały wyprodukowane zgodnie ze

specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdu. Na żądanie poszkodowanego zakłady ubezpieczeń zaświadczenie takie powinny przedstawić. Zaświadczenie będzie wiarygodne wówczas, gdy pochodzić będzie bezpośrednio od producenta pojazdu części oryginalnych.

Nie wykluczono oczywiście uprawnienia do stosowania części gorszej jakości niż pochodzące bezpośrednio od producenta, ale wyłącznie o porównywalnej jakości (tzw. części PJ). Są to części, co do których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości co części, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych. W świetle orzeczenia SN dopuszczalność stosowania do naprawy takich części lub obliczenia wysokości odszkodowania na podstawie ich cen ma wyłącznie charakter warunkowy i dotyczy sytuacji szczególnie uzasadnionych.

Części tego rodzaju przy ustalaniu wysokości kosztów naprawy mogą być stosowane tylko wówczas, gdy mamy do czynienia z pojazdem przestarzałym (co najmniej kilkunastoletnim), w którym części są już mocno wyeksploatowane. W tym przypadku zakład ubezpieczeń powinien w toku postępowania likwidacyjnego przedstawić uzasadnienie oraz warunki zastosowania w kalkulacji naprawy części typu PJ. Zdaniem Rzecznika Finansowego nie można w sposób bezkrytyczny przyjąć, że w przypadku części ulegających stosunkowo szybkiemu zużyciu (tzw. części eksploatacyjnych) zawsze i bez wskazanych ograniczeń dopuszczalne jest stosowanie przez ubezpieczyciela celem wyliczenia odszkodowania cen nieoryginalnych części zamiennych o porównywalnej jakości.

Zdaniem Sądu, jeżeli jednak we wskazanych wyżej sytuacjach zajdzie konieczność uwzględnienia szczególnego interesu poszkodowanego do naprawy pojazdu z wykorzystaniem części oryginalnych pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu (np. serwisowanie z wykorzystaniem części oryginalnych, przeprowadzenie naprawy z wykorzystaniem części oryginalnych, niedostępność części nieoryginalnych o porównywalnej jakości lub istotne ograniczenia w ich sprowadzeniu, konieczność użycia części odpowiedniej jakości dla zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania pojazdu etc.), nie będzie możliwe stosowanie przez ubezpieczyciela przy wyliczeniu wysokości odszkodowania cen części nieoryginalnych o porównywalnej jakości.

2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki stosowania części zamiennych w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych

Na skutek zdiagnozowanych nieprawidłowości w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych w ubezpieczeniu OC p.p.m. oraz Raportu Rzecznika Finansowego *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych z 2013 r*⁶⁵. organ nadzoru wydał dokument o nazwie *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, który został opublikowany w dniu 16 grudnia 2014 r. Dokument ten stanowi zbiór dotychczas prezentowanych tez w orzecznictwie Sądu Najwyższego, sądów powszechnych oraz w stanowiskach Rzecznika i ma charakter tzw. miękkiego prawa. Nie stanowi on powszechnie obowiązującego prawa, dlatego też nie można mówić, iż wszedł on w życie w danym momencie bądź też ma zastosowanie w odniesieniu do niektórych stosunków prawnych powstałych po określonej dacie. Dokument ten jest kompilacją i potwierdzeniem dotychczasowych tez głoszących prawa poszkodowanych do pełnego naprawienia szkody w ramach ubezpieczenia OC p.p.m.

W pierwszej kolejności należałoby przedstawić systematykę rodzajów części zaprezentowaną w omawianym dokumencie.

Do zasadności stosowania części oryginalnych oraz sposobu ich użycia w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych odnoszą się **wytyczne nr 14, 15, 17 i 18**.

Ogólna zasadą **wytycznej nr 14** jest zobowiązanie ubezpieczyciela do przedstawienia uprawnionemu pełnej i zrozumiałej informacji o sposobie ustalenia wysokości świadczenia. Stosownie do treści wytycznej nr 14.1 zakład ubezpieczeń zobowiązany jest z własnej inicjatywy przedstawić uprawnionemu kalkulację kosztów naprawy, w której winien zawrzeć informacje o jakości części (O, Q, P) uwzględnionych przy kalkulacji, ich producencie i dostawcy (wytyczna nr 14.2). W **wytycznej nr 15** zawarto ogólną regułę wskazującą, że w przypadku wystąpienia szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. w wartości, która zapewni uprawnionemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. Stosownie do treści wytycznej nr

⁶⁵ http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

15.1 zakład ubezpieczeń, niezależnie od wybranej metodyki likwidacji szkody, nie powinien stosować praktyk naruszających zasadę przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody. Ubezpieczyciel nie może w świetle tego postanowienia przyjmować odmiennych kryteriów ustalania wysokości kosztów naprawy w zależności od tego, czy szkoda jest rozliczona metodą kosztorysową, czy serwisową. Zgodnie z wytyczną nr 15.3 zakład ubezpieczeń jest zobowiązany na żądanie uprawnionego do szczegółowego wyjaśnienia, na jakiej podstawie ustalił cenę naprawy. Winien także wskazać warsztat naprawczy, w którym uprawniony jest w stanie dokonać naprawy pojazdu w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego.

Niezwykle istotna jest również treść **wytycznej nr 15.4**. Organ nadzoru wskazał, że ubezpieczyciel nie może domagać się od uprawnionego dokumentów, które potwierdzałyby nabycie określonych części oraz 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. Stosownie do treści wytycznej nr 15.5 w przypadku, gdy ubezpieczyciel kwestionuje kosztorys naprawy pojazdu sporządzony przez rzeczoznawcę lub warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego, powinien uzasadnić, na jakiej podstawie przyjął, że kosztorys taki jest nieprawidłowy.

W odniesieniu do rodzajów części stosowanych w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych ważna jest treść **wytycznej nr 17**. Zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia z ubezpieczenia OC p.p.m., powinien uwzględnić wartość części zakwalifikowanych do wymiany, która to zapewni przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. Zasady stosowania części zamiennych przy naprawach zostały określone następująco:

- Ubezpieczyciel powinien uwzględnić wyłącznie wartość części O w przypadku pojazdów będących na gwarancji producenta, który uzależnia zachowanie gwarancji od wykorzystania w naprawie wyłącznie takich części (wytyczna nr 17.1).
- Zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić wartość części O również wtedy, 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 w zdaniu poprzedzającym zakład ubezpieczeń ustalił wysokość świadczenia przy wykorzystaniu cen części innych niż O, powinien szczegółowo uzasadnić uprawnionemu swoją decyzję w tym zakresie (wytyczna nr 17.2).

- Z zastrzeżeniem wytycznych nr 17.1 i 17.2, zakład ubezpieczeń, ustalając wysokość świadczenia metodą kosztorysową, może uwzględnić wartość części Q, jeżeli wykaże uprawnionemu, że części te pochodzą od producenta części 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 nr 17.3).
- 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 (wytyczna nr 17.4).
- 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 nr 17.5).

Kończąc omawianie treści wytycznych KNF odnoszących się bezpośrednio do zasad przyjmowania rodzajów części użytych do napraw powypadkowych, należy zwrócić uwagę na treść **wytycznej nr 18**, gdzie mowa o tym, iż świadczenie z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. ustalane metodą kosztorysową powinno być ustalone w oparciu o wartość części dostępnych. Co więcej, zgodnie z treścią wytycznej nr 18.1 ubezpieczyciel powinien poinformować

uprawnionego, jakiej jakości części (O, Q, P) uwzględniono przy ustalaniu wysokości świadczenia oraz od jakich (konkretnie wskazanych) producentów lub dostawców uprawniony może nabyć te części, po cenie proponowanej przez zakład ubezpieczeń w chwili ustalenia świadczenia. Warto też zwrócić uwagę na wytyczną nr 18.2, gdzie stwierdzono, że ustalona przez zakład ubezpieczeń, na zasadach określonych w wytycznych nr 17.1–17.4, wysokość świadczenia w zakresie kosztu części powinna zapewnić uprawnionemu możliwość dokonania nabycia nowej części, w miejsce uszkodzonej, na rynku lokalnym. W przypadku braku dostępności części o jakości niższej zakład ubezpieczeń powinien uwzględnić w wyliczeniu świadczenia wartość części o jakości wyższej.

3. Praktyka likwidacji szkód – analiza skarg i stan obecny

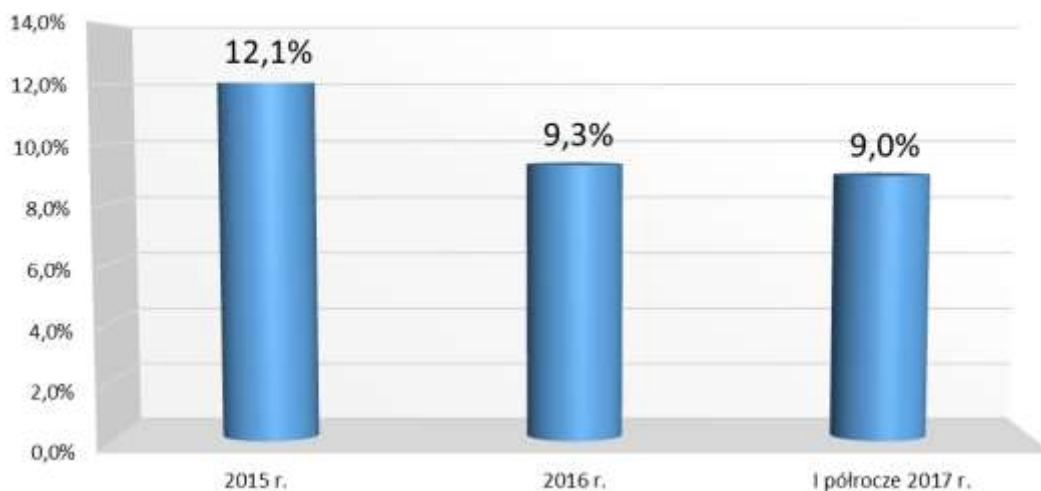
W toku prac nad przedmiotowym Raportem Rzecznik Finansowy przeanalizował postępowania prowadzone w celu podjęcia interwencji w zakładach ubezpieczeń działających na polskim rynku ubezpieczeniowym w latach 2015–2017 (I półrocze). Analiza ta była nakierowana na zweryfikowanie praktyk ubezpieczycieli likwidujących poszkodowanym szkody majątkowe z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz sprawdzenie, czy ubezpieczyciele ci respektują wytyczne opracowane przez Komisję Nadzoru Finansowego, obejmujące zestaw zasad związanych ze sposobem oraz metodyką naprawienia szkód komunikacyjnych. Analiza dokonana przez Rzecznika Finansowego, oparta wyłącznie na dokumentacji znajdującej się w przedmiotowych aktach, wykazała, że opisane w podrozdziale 2 wytyczne uwzględniane są połowiczne – zakłady ubezpieczeń nie spełniają w całości wymagań stawianych przez nadzór. Część uchybień i nieprawidłowości ma charakter bardziej znaczący, natomiast pozostałe nieprawidłowości mają mniejszy ciężar gatunkowy.

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg dotyczących stosowania części alternatywnych, to w 2015 r. poszkodowani do Rzecznika Ubezpieczonych, a później do Rzecznika Finansowego, złożyli 615 skarg dotyczących problematyki stosowania części alternatywnych, przy ogólnej liczbie 5099 skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. W

2016 r. dotyczących tej problematyki było 354, przy ogólnej liczbie 3799 skarg dotyczących ubezpieczenia OC p.p.m. Natomiast w I półroczu w 2017 r. do Rzecznika Finansowego wpłynęły 182 skargi dotyczące problematyki stosowania części alternatywnych, przy ogólnej liczbie 2031 skarg z tego okresu związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.

Wykres nr 4. Udział procentowy skarg dotyczących stosowania części alternatywnych w odniesieniu do liczby skarg z zakresu OC p.p.m. skierowanych do Rzecznika w latach 2015 - I półrocze 2017



3.1. Stosowanie w rozliczeniach kosztorysowych części typu PJ oraz P

Zgodnie z treścią wytycznej nr 17.4 ubezpieczyciel może uwzględnić w odszkodowaniu wartość części P w sytuacji, gdy jest to uzasadnione wiekiem pojazdu i/lub stopniem wyeksploatowania części. Jednakże ubezpieczyciele *a priori*, bez należytego i szczegółowego uzasadnienia, stosują tego typu części w rozliczeniu kosztorysowym, nie wskazując uzasadnionej i przekonującej, w ocenie Rzecznika Finansowego, podstawy faktycznej i

prawnej uprawniającej do tego typu rozliczeń. Poniżej przykłady naruszeń wskazywanej wytycznej.

W jednym z analizowanych postępowań⁶⁶ zakład ubezpieczeń PZU S.A., rozliczając z OC p.p.m. szkodę częściową w pojeździe z 2005 r., zastosował niemalże w całym rozliczeniu naprawy wartość części typu PJ oraz wskazał potencjalnych dostawców, takich jak: Elit, BHMD, Inter Cars, Auto-Elements. Poszkodowany wskazał w piśmie skierowanym do Rzecznika Finansowego, że jego pojazd nie był wcześniej naprawiany oraz miał zamontowane w pojeździe wyłącznie części oryginalne. Kosztorys przedłożony przez poszkodowanego opiewał na kwotę 12 282,09 zł, natomiast propozycja ubezpieczyciela sporządzona przez likwidatora działającego na zlecenie PZU S.A. wyniosła 3651,64 zł. W uzasadnieniu, w korespondencji do poszkodowanego i Rzecznika Finansowego, ubezpieczyciel wskazał, iż: „w przypadku ustalania odszkodowania metodą kosztorysową PZU S.A. w kalkulacji dokonuje wyliczenia tylko i wyłącznie potencjalnych kosztów naprawy pojazdu, gdyż do naprawy jeszcze nie doszło. Wobec rozbieżności kosztów takiej samej naprawy istniejących na rynku, nie jest możliwe ustalenie już na tym etapie rzeczywiście poniesionych kosztów naprawy”. Dalej ubezpieczyciel, stosując części typu PJ, wskazał, że uszkodzony pojazd był eksploatowany dłużej niż 10 lat oraz że poszkodowany nie wykazał, aby nowe części zamienne pochodzące od dostawców niezależnych były częściami o złej jakości, a ich zastosowanie uniemożliwiło skuteczne wykonanie naprawy zgodnie z technologią producenta. Ubezpieczyciel stwierdził, iż brak jest uzasadnionego interesu poszkodowanego do zastosowania części lepszej jakości.

Ubezpieczyciele również w relatywnie nowych samochodach stosują części typu PJ⁶⁷. W analizowanej sprawie Link4 TU S.A. zastosował części typu PJ oraz Q w pojeździe marki Kia Cee'd z 2011 r. W uzasadnieniu swojego stanowiska ubezpieczyciel stwierdził, że wysokość odszkodowania zgodna jest z przepisami art. 361 k.c. oraz art. 824 k.c., a ewentualna dopłata może nastąpić po przedłożeniu przez poszkodowanego dokumentów potwierdzających poniesienie wyższych kosztów naprawy. Rzecznik Finansowy, bazując na ugruntowanym i

⁶⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2244/PO/15; kosztorys wykonany w systemie Audatex.

⁶⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/2208/GC/15.

jednolitym stanowisku wypracowanym na podstawie judykatury, wyraża zapatrywanie, iż takie żądania stoją w oczywistej sprzeczności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W zaistniałej sprawie zakład ubezpieczeń – zdaniem Rzecznika Finansowego – dodatkowo nie uwzględnił treści wytycznej nr 17.5, bowiem nie przedstawił uprawnionemu zindywidualizowanego uzasadnienia podjętej decyzji, a jedynie w sposób ogólnikowy i lakoniczny przedstawił swoje stanowisko w toku prowadzonego postępowania likwidacyjnego. W toku prowadzonej sprawy w kosztorysie zakład ubezpieczeń zastosował „rabat sieci naprawczej”, nie podając żadnego uzasadnienia ani faktycznego, ani prawnego w tym zakresie. Rzecznik Finansowy nie ma wiedzy, na jakiej podstawie prawnej ubezpieczyciel stosuje tego typu rabat, w szczególności w sytuacji, gdy zobowiązanie zakładu ubezpieczeń obejmuje naprawienie szkody na zasadzie wyrażonej w art. 361 § 2 k.c. w związku z art. 363 § 1 k.c., tj. ubezpieczyciel powinien pokryć realne straty i szkody. W zaistniałej sytuacji mamy do czynienia z odgórnie narzuconym ograniczeniem zasady pełnego odszkodowania przez ubezpieczyciela, co jest działaniem niewątpliwie godzącym w zasadę przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego i rażąco naruszającym interes osoby poszkodowanej oraz prawo do naprawienia szkody w całości.

Podobnie w przypadku pojazdu, który był do dnia szkody eksploatowany, zakład ubezpieczeń PZU S.A. zastosował część typu PJ w rozliczeniu kosztorysowym⁶⁸, uzasadniając ten fakt 6-letnim okresem eksploatacji pojazdu. W piśmie skierowanym do Rzecznika Finansowego w toku interwencji zakład ubezpieczeń stwierdził, że: „ze względu na duże zróżnicowanie cen w zależności od źródła zaopatrzenia, często odbiegające od poziomu cen sugerowanych przez producenta i generalnego importera pojazdu, a zatem od cen maksymalnych wskazanych w bazach systemów kalkulacyjnych, ujęto ją w cenie jak w rozliczeniu”. Powyższe dotyczy błotnika ujętego w kalkulacji jako część PJ (dostawca: Polcar). W ocenie ubezpieczyciela w przypadku pojazdów 6-letnich nasycenie rynku częściami zamiennymi pozwala na wykonanie naprawy pojazdu w szerokim zakresie cenowym.

⁶⁸ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/2064/MI/15.

Kolejny przykład⁶⁹ dotyczy pojazdu z 2007 r. marki Subaru Tribeca. Skarżący w piśmie skierowanym do Rzecznika Finansowego oraz ubezpieczyciela wskazywał, że pojazd ten jest niedostępny na rynku polskim. Do naprawienia szkody konieczna była wymiana kompletnego zestawu czujników parkowania marki Subaru. Skarżący zaznaczył, że koszt takiego zestawu wynosi minimum 750 zł – przy częściach pozyskanych od producenta, tj. Subaru, natomiast ubezpieczyciel przyjął koszt 255,35 zł. W zaistniałej sprawie ubezpieczyciel oparł się wyłącznie na danych z systemu Audatex, nie wziął natomiast pod uwagę specyfiki uszkodzonych części oraz rodzaju pojazdu użytkowanego przez poszkodowanego. Dodatkowo zastosowano nieuzasadniony rabat w wysokości 10% na części zamienne, wskazując, iż jest wynegocjowany z siecią warsztatów Inter Cars S.A.

W jednej z analizowanych spraw⁷⁰ ubezpieczyciel, mianowicie PZU S.A., również zastosował części typu PJ. Skarżąca w piśmie nadesłanym do Rzecznika Finansowego wskazywała, że ceny części oryginalnych, które uległy uszkodzeniu, wynoszą: dla lampy tylnej ok. 400–500 zł, dla tylnego zderzaka ok. 700 zł. Zakład ubezpieczeń przyjął wartość części odpowiednio 72,03 zł (lampa tylna) i 119,45 zł za zderzak. Należy nadmienić, że pojazd pochodził z 2009 r., a jego przebieg wynosił jedynie ok. 77 000 km. W dniu szkody pojazd był eksploatowany od sześciu lat.

W uzasadnieniu swojego stanowiska ubezpieczyciel jedynie wskazał, że zastosowanie tego typu cen części nie stoi w sprzeczności z zasadami wyrażonymi w treści art. 363 § 1 k.c. oraz art. 354 § 1 k.c., a także nie jest sprzeczne z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 27 stycznia 1981 r. (sygn. IV CR 555/80). W konsekwencji poszkodowany nie otrzymał kwoty świadczenia w pełni przywracającego jego uszczerbek majątkowy. Dodatkowo ubezpieczyciel, bez należytej podstawy prawnej w tym zakresie, uzależnił dopłatę odszkodowania od przedstawienia przez poszkodowanego faktur dokumentujących wyższe koszty naprawy aniżeli ustalone w toku postępowania likwidacyjnego.

⁶⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2200/CW/15.

⁷⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1686/GC/15.

Podobnie w innej sprawie⁷¹ ten sam ubezpieczyciel, tj. PZU S.A., zastosował w kosztorysie ceny części PJ na zderzak tylny i spojler zderzaka tylnego w pojeździe, który w chwili szkody był użytkowany od 5 lat. Uzasadnienie stanowiska w piśmie skierowanym do Rzecznika Finansowego w postępowaniu interwencyjnym było następujące: „części alternatywne posiadają [...] stosowne certyfikaty jakości oraz są dopuszczone do obrotu na rynku krajowym. Zastosowanie części alternatywnych o porównywalnej jakości, co części użyte do montażu pojazdu, gwarantuje przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody. System rozliczeń z wykorzystaniem części alternatywnych zapewnia poszkodowanemu nienaruszalność praw wynikających z gwarancji producenta pojazdu i odpowiedzialności sprzedawcy za produkt niezgodny z umową. Należy podkreślić, że poszkodowany w przedmiotowej szkodzie nie przedstawił żadnych merytorycznych i praktycznych dowodów, które wskazywałyby, że nowe części zamienne (w przedmiotowej szkodzie dotyczy to zderzaka tylnego oraz spojlera zderzaka tylnego) pochodzące od dostawców niezależnych są częściami o złej jakości, a ich zastosowanie uniemożliwi skuteczne wykonanie naprawy zgodnie z technologią producenta”.

Podobnie jak w wielu innych przypadkach zdiagnozowanych w toku prowadzonych postępowań skargowych, PZU S.A. przenosi w sposób nieuzasadniony ciężar dowodzenia na poszkodowanego, który to – zdaniem ubezpieczyciela – powinien wykazać, że poniósł szkodę wyższą aniżeli ustalona przez zakład ubezpieczeń. Należy pamiętać, że stosownie do ukształtowanego stanowiska judykatury to zakład ubezpieczeń zobowiązany jest aktywnie, samodzielnie oraz z należyłą starannością przeprowadzić proces likwidacji szkody⁷². W jeszcze innym analizowanym przypadku PZU S.A. zastosował ceny części typu PJ w odniesieniu do pojazdu 6-letniego⁷³. W uzasadnieniu swojego stanowiska zakład ubezpieczeń przywołał opinię Prezesa UOKiK⁷⁴. Na podstawie wyrażonego w tej opinii poglądu ubezpieczyciel sformułował argument, iż stosowanie najwyższych cen i stawek nie

⁷¹ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/3792/MI/15.

⁷² Wyrok SN z dnia 19 września 2002 r. (V CKN 1134/00) oraz wyrok SA w Lublinie z dnia 13 sierpnia 2014 r. (I ACa 233/14).

⁷³ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/5625/MI/15.

⁷⁴ DDK-61-13/06/MOK/PM.

odzwierciedla przewidywanych kosztów naprawy, a jedynie generuje maksymalny koszt naprawy.

Dla zastosowania części typu P i PJ zakład ubezpieczeń przyjmuje również uzasadnienie, że pojazd nie jest już na gwarancji producenta, a za możliwością zastosowania cen części nieoryginalnych przemawiają wiek pojazdu oraz stopień jego wyeksploatowania, względnie wcześniejsze naprawy. Jednakże ubezpieczyciel nie przedstawia stosownych opinii eksperckich potwierdzających dokonanie takich napraw. Taka praktyka została wykazana w postępowaniu dotyczącym pojazdu 6-letniego, który w dniu szkody miał przebieg relatywnie niski, tj. ok. 70 000 km⁷⁵. W uzasadnieniu stanowiska ubezpieczyciela czytamy: „w okolicznościach rozpoznawanej sprawy, taki sposób ustalenia odszkodowania nie naruszał szczególnego interesu posiadacza pojazdu, biorąc pod uwagę, iż Poszkodowany nie udokumentował naprawy pojazdu przy użyciu części oryginalnych, stosowanych w pierwszym montażu auta, sygnowanych logo producenta pojazdu, pojazd Ford Focus jest pojazdem 6-letnim, bez gwarancji, noszącym ślady napraw, co wykazał pomiar powłoki lakierowej. Na konieczność udokumentowania szczególnego interesu uprawnionego wskazywaliśmy wielokrotnie w korespondencji ze Skarżącym, zaś wpłacona kwota pozwala na przywrócenie pojazdu do stanu technicznej używalności sprzed zdarzenia”.

Na uwagę zasługuje spór, w którym nabywca wierzytelności wystąpił do zakładu ubezpieczeń z roszczeniem o zapłatę kosztów naprawy⁷⁶. Uszkodzeniom uległ pojazd również 6-letni (marki Volkswagen Golf). Nabywca nabył wierzytelność w drodze cesji od poszkodowanego oraz przedłożył zakładowi ubezpieczeń opinię sporządzoną przez niezależnego rzeczoznawcę. Z treści tej opinii w sposób niebudzący wątpliwości wynikało, że w kalkulacji naprawy przedłożonej przez ubezpieczyciela bezzasadnie zastosowano nieoryginalne części zamienne typu PJ, tj. takie, których jakości nie potwierdziła żadna niezależna instytucja badawcza, a nawet producent, lecz jedynie dostawca, oraz części o jakości określonej kodem P, których jakości nie potwierdza żadna instytucja ani żadna osoba trzecia.

⁷⁵ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8043/MI/15.

⁷⁶ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8198/MI/15.

Mimo wszystko ubezpieczyciel, tj. PZU S.A.⁷⁷, dokonał weryfikacji kosztorysu poprzez obniżenie wysokości kosztów naprawy na niekorzyść poszkodowanego i jednocześnie nie odniósł się w sposób merytoryczny do opinii niezależnego eksperta, a jedynie wskazał, że części alternatywne posiadają stosowne certyfikaty i dopuszczone są do obrotu, co uzasadnia zdaniem ubezpieczyciela możliwość zastosowania tych części w odniesieniu do uszkodzonego pojazdu. PZU S.A. stwierdził, że poszkodowany nie przedstawił dowodów wskazujących na poniesienie wyższych kosztów naprawy, a kosztorysu nie można uznać za dokument potwierdzający rzeczywisty koszt naprawy. W ocenie ubezpieczyciela „stanowi jedynie szacunkową ofertę, jedną z wielu, jakie można uzyskać na rynku, a dodatkowo bez wskazywania konkretnego wykonawcy naprawy”.

W innym stanie faktycznym zakład ubezpieczeń⁷⁸ w kosztorysie sporządzonym w programie Eurotaxglass's zastosował części typu P i PJ. Jak wynika z analizy kosztorysu⁷⁹, został on przygotowany z wykorzystaniem programu Monex, który umożliwia osobie tworzącej rozliczenie kosztorysowe zastosowania różnego typu części w szerokich przedziałach cenowych. Pojazd w momencie szkody był użytkowany od 11 lat z przebiegiem nieco ponad 177 000 km. W uzasadnieniu ubezpieczyciel wskazał, że zaproponowane rozliczenie w pełni przywraca pojazd do stanu poprzedniego, a „wobec zróżnicowanego poziomu zakładów naprawczych funkcjonujących na rynku krajowym oraz dostępności części zamiennych w szerokim zakresie cenowym przedstawiona propozycja kosztorysowego rozliczenia przedmiotowej szkody odzwierciedla wysokość przeciętnych kosztów napraw, w zakresie których możliwe jest dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu”. Ubezpieczyciel wskazał ponadto, że rozliczenie zaproponowane na etapie postępowania likwidacyjnego odpowiada treści wytycznej nr 17.4 oraz dotychczas ukształtowanej linii orzecznictwa i przepisom art. 354 § 2 k.c. w związku z art. 824¹ § 1 k.c.

W innej sprawie⁸⁰ STU Ergo Hestia S.A. zastosowało w odniesieniu do kosztów naprawy pojazdu marki Ford Focus (rok produkcji 2005 r., zdarzenie szkodowe miało miejsce w

⁷⁷ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8198/MI/15.

⁷⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2919/ASO/16.

⁷⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2919/ASO/16.

⁸⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1444/KD/16.

grudniu 2015 r.) części typu PJ (listwa od drzwi pojazdu) oraz PC (zderzak tylni). Szkada likwidowana była w ramach systemu bezpośredniej likwidacji szkody. Ubezpieczyciel w toku prowadzonego postępowania wskazał, że zastosowanie takich części wynika z „prostoty konstrukcji uszkodzonych”, natomiast ewentualna zmiana części na te o wyższej cenie może nastąpić po wykazaniu interesu uprawnionego w tym zakresie. Zakład ubezpieczeń wyraził gotowość do ustalenia ponownie wysokości kosztów naprawy, jednakże tylko w sytuacji, gdy poszkodowany udokumentuje poniesienie wyższych kosztów naprawy niż ustalone przez ubezpieczyciela.

W kolejnym analizowanym przykładzie inny ubezpieczyciel – Proama – Ceska pojis`tovna S.A. Oddział w Polsce (aktualnie Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie) – w toku likwidacji szkody zastosował część typu PJ w celu naprawy aluminiowego błotnika⁸¹. W ocenie ubezpieczyciela poszkodowany mógł nabyć część za kwotę 95,52 zł. Pojazd w chwili szkody był eksploatowany od 10 lat. Poszkodowany wskazywał, że niemożliwe jest kupno części po cenie zaproponowanej przez ubezpieczyciela. Pomimo wniosku Rzecznika Finansowego oraz poszkodowanego ubezpieczyciel nie przedstawił zaświadczenia potwierdzającego jakość części. Stwierdził, że istnieje gwarancja w obrocie gospodarczym na tego typu części o jakości PJ, dopóki teza przeciwna nie zostanie udowodniona przez poszkodowanego⁸². Warto zwrócić uwagę, że poszkodowany nie ma obowiązku prawnego dowodzić tego typu okoliczności na etapie postępowania likwidacyjnego i zakład ubezpieczeń nie może narzucać poszkodowanym takich działań.

Kończąc omawianie stanów faktycznych z grupy spraw, w której ubezpieczyciele stosują części PJ, P bądź nawet PC bez należytego uzasadnienia, warto wskazać przykład postępowania interwencyjnego⁸³, gdzie w rozliczeniu kosztorysowym ubezpieczyciel – STU Ergo Hestia S.A. – zastosował zamiennik typu P na szybę przednią pomniejszony dodatkowo o 50% tytułem potrąceń amortyzacyjnych. Pojazd marki Mitsubishi Eclipse wyprodukowany został w 2008 r., szkoda natomiast miała miejsce w październiku 2015 r. Poszkodowany stwierdził, że w salonie Mitsubishi część ta kosztuje 4136 zł, natomiast ubezpieczyciel określił

⁸¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2680/CW/16.

⁸² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2680/CW/16.

⁸³ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/8547/KS/16.

wartość części na kwotę 406 zł. Ubezpieczyciel w pierwszym stanowisku w sprawie⁸⁴ wskazał, że część na warunkach cenowych zaproponowanych przez ubezpieczyciela może zostać nabyta w firmie M. oraz przedstawił warunki gwarancji części. Skarżący dokonał weryfikacji ustaleń ubezpieczyciela na własną rękę – skontaktował się z właścicielem sklepu proponowanego przez ubezpieczyciela oraz autoryzowanym salonem. Od właściciela sklepu skarżący uzyskał informację, że gwarancja została napisana przez właściciela sklepu na zlecenie STU Ergo Hestia S.A., a w salonie Mitsubishi, iż kod części proponowanej przez zakład ubezpieczeń pochodzi od części sprzedawanej na Ukrainie kilkanaście lat temu. Brak jest wiedzy natomiast o pochodzeniu tej części i jej jakości. Kwestią poboczną w niniejszej sprawie jest fakt, że ubezpieczyciel stwierdził, iż na szybie powstał punktowy odprysk, który był niezwiązany ze szkodą. Skutkowało to pomniejszeniem wartości części do wymiany o 50%. Mimo wniosków skarżącego zakład ubezpieczeń nie przedstawił żadnych dowodów potwierdzających, iż pojazd został uprzednio uszkodzony.

3.2. Weryfikacja kosztorysów przedkładanych przez poszkodowanych

W toku analizy postępowań skargowych można dostrzec, iż w wielu przypadkach zakłady ubezpieczeń otrzymują ze strony poszkodowanych bądź ich pełnomocników kosztorysy. Strona poszkodowana przedkłada kosztorys celem wykazania swojego roszczenia względem ubezpieczyciela. Zakłady ubezpieczeń jednak w sposób bezpodstawny i bez szczegółowego uzasadnienia prawnego oraz faktycznego dokonują weryfikacji dokumentów przedkładanych przez poszkodowanych. Weryfikacja ta następuje najczęściej poprzez skreślenie pozycji znajdujących się w kosztorysie i wpisanie ceny uznanej przez likwidatora zakładu ubezpieczeń. Poszkodowany nie ma zatem wiedzy, na jakiej podstawie i w oparciu o jakie kryteria dana część została zakwalifikowana do wymiany lub naprawy. Można stwierdzić zatem, że tego typu praktyka polega na narzucaniu poszkodowanemu określonych cen. Działania takie stoją niewątpliwie w sprzeczności z wytyczną nr 15.5, która stanowi, że w przypadku zakwestionowania wyliczenia kosztów naprawy pojazdu zawartego w kosztorysie

⁸⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/8547/KS/16.

sporządzonym przez rzeczoznawcę lub warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego zakład ubezpieczeń powinien uzasadnić, na jakiej podstawie przyjął, że kosztorys jest nieprawidłowy. Weryfikacje te następują schematycznie, dlatego też celem zobrazowania tej praktyki posłużymy się kopiami dwóch przykładowych kosztorysów zweryfikowanych przez zakłady ubezpieczeń, które to stanowią będą załączniki do niniejszego Raportu.

W jednym z analizowanych postępowań skargowych⁸⁵ zakład ubezpieczeń bez szczegółowego uzasadnienia zweryfikował kosztorys naprawczy pojazdu marki Audi A4, w dniu szkody eksploatowanego od 9 lat⁸⁶. Kosztorys naprawczy został sporządzony przez warsztat naprawczy wybrany przez poszkodowanego. W tak przygotowanym kosztorysie kwota łączna wyniosła 4541 zł. Została ona zweryfikowana przez rzeczoznawcę do sumy 3112,23 zł. W toku korespondencji z Rzecznikiem Finansowym ubezpieczyciel – STU Ergo Hestia S.A. – wskazał, że wartość kosztów naprawy zależy przede wszystkim od wyboru przez poszkodowanego warsztatu. Stwierdził, że stosownie do art. 6 k.c. po przedstawieniu przez poszkodowanego faktur istnieje możliwość dopłaty do pełnej wysokości kosztów naprawy. Ubezpieczyciel jednak nie przedstawił, dlaczego nie przyjął wartości podanych w kosztorysie. Po interwencji Rzecznika zakład ubezpieczeń zaproponował dopłatę w wysokości 500 zł tytułem ugody, na co poszkodowany jednak nie wyraził zgody.

Podobnie w innej sprawie ubezpieczyciel – wówczas Proama – Ceska pojis`tovna S.A. Oddział w Polsce⁸⁷, obecnie Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie – dokonał weryfikacji kosztorysu niezależnego rzeczoznawcy przedłożonego przez poszkodowanego. Kwota 24 633,09 zł została obniżona do kwoty 10 105,89 zł. Zasadniczo weryfikacja dotyczyła cen części⁸⁸. Analogiczna praktyka tegoż ubezpieczyciela została zidentyfikowana w innym postępowaniu⁸⁹, jednakże na zweryfikowanym przez zakład ubezpieczeń kosztorysie widniała informacja, iż kwota zweryfikowanego kosztorysu jest do uznania po udokumentowaniu naprawy fakturami. Ubezpieczyciel zastrzegł dodatkowo w dokumencie, że akceptacja

⁸⁵ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1218/PO/15.

⁸⁶ Por. załącznik nr 4.

⁸⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2680/CW/16.

⁸⁸ Por. załącznik nr 5.

⁸⁹ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/793/MI/15.

kalkulacji nie przesądza o odpowiedzialności za zaistniałe zdarzenie w ramach zawartej umowy. W toku prowadzonej sprawy, mimo wniosków poszkodowanego kierowanych do ubezpieczyciela, zakład ubezpieczeń nie przedstawił poszkodowanemu żądanych informacji, w jakim miejscu ów może nabyć części po cenie zaproponowanej przez ubezpieczyciela w zweryfikowanym kosztorysie.

W innej sprawie PZU S.A. dokonał weryfikacji odręcznej na kosztorysie przedłożonym przez poszkodowanego. Kosztorys sporządzony był przez niezależnego rzeczoznawcę. Weryfikacja z kwoty 5654,16 zł na kwotę netto 2074,83 zł została dokonana przez pracownika ubezpieczyciela. Należy zwrócić uwagę, że uszkodzeniom uległ pojazd z 2005 r. z przebiegiem wynoszącym ok. 140 000 km. W toku korespondencji prowadzonej w ramach postępowania interwencyjnego ubezpieczyciel wskazał, że na wolnym rynku istnieje szeroki wybór rodzaju cen części zamiennych użytych do naprawy, a poszkodowany winien przestrzegać zasady współdziałania określonej w art. 354 § 2 k.c., co zdaniem ubezpieczyciela oznacza dokonanie naprawy przy użyciu najmniejszego nakładu sił oraz kosztów⁹⁰.

W innym postępowaniu⁹¹ zakład ubezpieczeń również dokonał weryfikacji kosztorysu z kwoty 11 561,16 zł na kwotę 2975,68 zł. Weryfikacja samych części zamiennych zakończyła się obniżeniem kwoty 5247,00 zł do kwoty 392,08 zł⁹². Pojazd skarżącego marki Volvo V70 AWD pochodził z 2003 r. Ubezpieczyciel w treści stanowiska skierowanego do Rzecznika Finansowego w toku postępowania likwidacyjnego stwierdził, że na polskim rynku motoryzacyjnym istnieje szeroki wybór dostawców części zamiennych. Nadto stwierdził, że im pojazd jest starszy, tym wolumen dostępnych części nieoryginalnych jest większy.

Opisywana praktyka polega również na wskazaniu, że użycie części alternatywnych nie pochodzących bezpośrednio od producenta wynika z zastosowanej optymalizacji w kosztorysie ofertowym. Ubezpieczyciel – PZU S.A. – dopuszcza natomiast możliwość uznania części z logo producenta pojazdu po dołączeniu faktur potwierdzających zakup części⁹³. W piśmie skierowanym do Rzecznika oraz nabywcy wierzycielności ubezpieczyciel stwierdził, że:

⁹⁰ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/1701/MI/15.

⁹¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1801/PO/15.

⁹² *Ibidem*.

⁹³ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8201/MI/15.

„przedstawiony kosztorys naprawy zawiera czysto hipotetyczną kalkulację kosztów naprawy autorstwa rzeczoznawcy i nie stanowi kalkulacji – wyliczenia konkretnego zakładu naprawczego, który w oparciu o taki kosztorys podjąłby się naprawy przedmiotowego pojazdu. Nie może on więc stanowić podstawy do uznania zgłaszanych przez skarżącą roszczeń, również w części dotyczącej kosztów jej sporządzenia”. W uzasadnieniu zastosowania zamienników ubezpieczyciel argumentował, że: „powszechnym stało się również zjawisko stosowania przy sprzedaży części różnego rodzaju rabatów, czy upustów marketingowych, co powoduje, że rzeczywista cena części jest najczęściej niższa od sugerowanej przez producenta pojazdu”. Podobne tezy ten sam ubezpieczyciel do tegoż nabywcy wiarygodności przedstawił w innym postępowaniu⁹⁴. Warto również zwrócić uwagę na argumentację użytą w jednym z pism skierowanych do skarżącego oraz Rzecznika Finansowego⁹⁵, gdzie stwierdzono, że: „przedłożony do akt kosztorys, wykonany przez firmę W. jest wyłącznie szacunkowym, a nie rzeczywistym określeniem kosztów naprawy. Stąd decyzja, że PZU S.A. dokona ponownej weryfikacji kosztów naprawy, ale po jej udokumentowaniu. Dokonanie naprawy w zakładzie naprawczym, legalnie świadczącym usługi i udokumentowanie zasadności dochodzonych roszczeń nie wiąże się z żadnymi utrudnieniami, ani niedogodnościami”.

3.3. Uzależnianie wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości od przedłożenia przez poszkodowanego faktur lub rachunków potwierdzających naprawę

Zgodnie z treścią wytycznej nr 15.4 zakład ubezpieczeń nie powinien domagać się od uprawnionego dokumentów potwierdzających nabycie określonych części oraz 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.

⁹⁴ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8205/MI/15.

⁹⁵ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/8430/KD/15.

Jak wykazała analiza wymienionych wyżej postępowań skargowych, w przeważającej liczbie przypadków ubezpieczyciele najczęściej uzależniają dopłatę świadczenia odszkodowawczego od przedłożenia przez poszkodowanego faktur potwierdzających naprawę pojazdu bądź faktur źródłowych, które w ocenie ubezpieczyciela miałyby potwierdzić fakt nabycia części oraz jej cenę. Żądanie kierowane jest względem poszkodowanych i uzasadnione w ocenie zakładów ubezpieczeń zastosowaniem ciężaru dowodzenia określonego w art. 6 k.c. Praktyka ta polega na tym, że na etapie likwidacji szkody oferowana jest poszkodowanemu kwota świadczenia odszkodowawczego (w ocenie poszkodowanego zaniżona), natomiast ubezpieczyciel warunkuje wypłatę świadczenia obowiązkiem przedłożenia przez poszkodowanego faktury lub rachunku.

Zdaniem ubezpieczycieli stosujących taką praktykę, aby doszło do pełnej restytucji naturalnej i przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego, niezbędne jest wykazanie przez poszkodowanego faktu naprawy szkody. Tak więc w ocenie zakładów ubezpieczeń zakres obowiązku odszkodowawczego wynikającego z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. uzależniony jest od faktu, czy szkoda została w rzeczywistości naprawiona. Warto wskazać, że poza żądaniem przedłożenia dokumentów potwierdzających dokonanie napraw pojazdu, ubezpieczyciele zastrzegają, że dopłata świadczenia odszkodowawczego nastąpić może dopiero po dokonaniu oględzin ponaprawczych pojazdu. Działanie takie stoi w oczywistej sprzeczności z wytyczną nr 15.3 oraz ogólną wytyczną nr 15 i szczegółową wytyczną nr 15.1, które to stanowią, że w przypadku wystąpienia szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. w wartości, która zapewni uprawnionemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę. Wytyczna nr 15.1 wskazuje także, że niezależnie od tego, czy wysokość świadczenia jest ustalana metodą serwisową, czy kosztorysową, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować praktyk skutkujących naruszeniem zasady pełnego odszkodowania.

Warto również w tym miejscu przypomnieć, że praktyka taka diagnozowana była przez ówczesnie działającego Rzecznika Ubezpieczonych w raporcie z 2013 r. *Orzecznictwo Sądu*

*Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych*⁹⁶. Jak wynika z dokonanych analiz, na gruncie likwidacji szkód nie doszło do zasadniczych zmian.

W ocenie Rzecznika Finansowego obowiązek wypłaty świadczenia odszkodowawczego w pełnej wysokości nie jest zależny od okoliczności, czy poszkodowany ma zamiar dokonać naprawy, czy też tej naprawy nie będzie dokonywać. Za powyższym wnioskiem przemawiają następujące argumenty.

Zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. uregulowany jest w treści przepisów kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Ubezpieczyciel zatem powinien dokonać wypłaty świadczenia odszkodowawczego w wysokości przywracającej uszczerbek majątkowy powstały w mieniu poszkodowanego na skutek zdarzenia. Obowiązek ten nie jest uzależniony od faktu, czy poszkodowany dokona na własny rachunek restytucji naturalnej, tj. naprawi pojazd. Nie ma żadnej normy prawnej, która dawałaby ubezpieczycielowi możliwość żądania przedstawienia faktur potwierdzających naprawę bądź faktur źródłowych. Uzależnianie wypłaty świadczenia odszkodowawczego od realizacji przez poszkodowanego takiego obowiązku nie znajduje potwierdzenia w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

Stanowisko powyższe wynika również z ugruntowanej linii orzecznictwa Sądu Najwyższego. Jak wskazano w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 16 maja 2002 r. (V CKN 1273/00), roszczenie o świadczenie należne od zakładu ubezpieczeń w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. z tytułu kosztów przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu pierwotnego jest wymagalne niezależnie od tego, czy naprawa została dokonana. Jeśli zatem naprawa samochodu i rzeczywiste poniesienie kosztów z tego tytułu nie jest warunkiem koniecznym dla dochodzenia odszkodowania, to nie sposób podzielić poglądu, iż koszty naprawy określone przez specjalistyczny warsztat nie mogą być miernikiem dla ustalenia odszkodowania należnego powodowi, gdyż ten nie dokonał naprawy samochodu. Również teza ta została potwierdzona w orzeczeniu Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 1988 r. (I CR 151/88), gdzie wskazano, że roszczenie o świadczenia należne od ubezpieczyciela w ramach

⁹⁶ http://rf.gov.pl/pdf/Raport_RU_SN_2013.pdf.

ubezpieczenia komunikacyjnego odpowiedzialności cywilnej z tytułu kosztów przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu pierwotnego jest wymagalne niezależnie od tego, czy naprawa została już dokonana, a wysokość świadczeń obliczać należy na podstawie ustaleń co do zakresu uszkodzeń i technicznie uzasadnionych sposobów naprawy, przy przyjęciu przewidzianych kosztów niezbędnych materiałów i robocizny według cen z daty ich ustalenia. Naprawa pojazdu przed uzyskaniem świadczeń z ubezpieczenia i jej faktyczny zakres nie mają zasadniczego wpływu na powyższy sposób ustalenia ich wysokości.

Jednak mimo sygnalizowanych wcześniej nieprawidłowości praktyka ta przez ubezpieczycieli nie została całkowicie zaniechana, a wręcz przeciwnie, nadal można zaobserwować na podstawie prowadzonych postępowań interwencyjnych nieprawidłowości powstałe na tym tle.

3.4. Stosowanie części typu Q

Jak wynika z treści *Wytycznych...*, zakład ubezpieczeń, stosując części rodzajowo inne niż części pochodzące bezpośrednio od producenta, powinien stosownie do wytycznych nr 17.2 oraz 17.5 przedstawić osobie uprawnionej szczegółowe stanowisko oraz zindywidualizowaną decyzję podjętą w tym zakresie.

Z analizy prowadzonych postępowań skargowych wynika, że ubezpieczyciele, stosując tego typu części w rozliczeniach kosztorysowych w toku likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia OC p.p.m., przytaczają różnorodne argumenty. Dostyc szeroka argumentacja znalazła się w jednym z prowadzonych postępowań⁹⁷, gdzie w rozliczeniu kosztorysowym zostały m.in. zastosowane części typu Q. Ubezpieczyciel wskazał, że podane zamienniki są objęte 2-letnią gwarancją, a ich zastosowanie jest możliwe na podstawie rozporządzenia Komisji Europejskiej nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r. w sprawie stosowania art. 101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych (Dz. Urz. UE L 129/52 z dnia 28 maja 2010 r.). Zdaniem zakładu ubezpieczeń wiek pojazdu uzasadniał zastosowanie tego typu części;

⁹⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2235/CW/15.

dodatkowo ubezpieczyciel stwierdził, iż po wykazaniu przez poszkodowanego szczególnego interesu na podstawie art. 6 k.c. rozważa możliwość zweryfikowania swojego stanowiska w sprawie. Ubezpieczyciel przedstawił również interpretację tez uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), wskazując, że każdy przypadek powinien być rozstrzygany indywidualnie, co oznaczałoby, że nie w każdej sytuacji zasady wyrażone w uchwale oraz przepisy art. 361 § 2 w związku z art. 363 § 1 k.c. miałyby zastosowanie.

W innym przypadku⁹⁸ ubezpieczyciel w kalkulacji kosztów naprawy obok części typu PJ i PC zastosował w odniesieniu do pojazdu marki Citroen C3 (rok produkcji 2006 r., szkoda miała miejsce w 2013 r.) części typu Q. Wbrew postanowieniom *Wytycznych...* ubezpieczyciel – zdaniem Rzecznika Finansowego – nie przedstawił szczegółowego uzasadnienia swojego stanowiska, a jednocześnie wyraził opinię, że istnieje duża dostępność części zamiennych z innych sieci dystrybucyjnych niż pochodzące bezpośrednio od producenta. Stwierdził również, że kalkulacja sporządzona w systemie Eurotax nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone w kalkulacji numery katalogowe.

W kolejnym analizowanym postępowaniu interwencyjnym⁹⁹ Rzecznik Finansowy aż trzykrotnie występował do ubezpieczyciela – TUiR Warta S.A. – w sprawie zastosowania w rozliczeniu kosztorysowym części typu Q oraz P. Ubezpieczyciel jednak nie zmienił swojego stanowiska, wskazując w ostatnim piśmie, iż: „uwzględnienie trzech części Q w procesie naprawy pojazdu niebędącego na gwarancji, jest w pełni uzasadnione i zgodne z orzecznictwem sądów powszechnych. Kalkulacja kosztów naprawy, wykonana została zgodnie z orzecznictwem sądów powszechnych. Kalkulacja kosztów naprawy pojazdu, została wykonana zgodnie z zaleceniami producenta pojazdu, w sposób umożliwiający przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody. Wypłacone odszkodowanie uwzględnia rynkowe ceny naprawy i obejmuje niezbędne, ekonomiczne uzasadnione koszty przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody”¹⁰⁰. Ubezpieczyciel dodał, że kwota odszkodowania została wyliczona prawidłowo i zgodnie z treścią przepisów art. 361 k.c. oraz 363 k.c.

⁹⁸ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/6062/MI/15.

⁹⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/8519/MKO/16.

¹⁰⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/8519/MKO/16.

4. Podsumowanie

Podsumowując dotychczas stosowane przez zakłady ubezpieczeń praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych tak przed opracowaniem przez Komisję Nadzoru Finansowego *Wytycznych...*, jak i po ich ogłoszeniu, **należy wysnuć generalny wniosek, iż praktyki te nie uległy znacznej poprawie jakościowej.** Ubezpieczyciele nadal w sposób nieuzasadniony i nieuprawniony weryfikują kosztorysy przedkładane przez poszkodowanych. Następuje to w oparciu o odręczną lub komputerową weryfikację do stawek niższych cen części.

Ponadto **ubezpieczyciele w sposób niewłaściwy interpretują przepis art. 6 k.c. i przerzucają ciężar udowodnienia poniesienia szkody na poszkodowanych.** Następuje zatem jednostronne zaniżenie wysokości odszkodowania, a poszkodowany, aby uzyskać należne świadczenie, zmuszony jest wykazywać poniesioną szkodę w postaci kosztów naprawy pojazdu.

Pomimo dotychczas ugruntowanej linii orzecznictwa ubezpieczyciele nadal powołują się na rozporządzenie nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r. w sprawie stosowania art. 101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych (tzw. rozporządzenie GVO). Działanie to następuje mimo tezy postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. stanowiącego, że żadne akty prawa unijnego lub wykonawczego nie mogą stanowić podstawy ustalania wysokości odszkodowania. **Praktyki ubezpieczycieli nadal zatem opierają się na błędnej interpretacji pojęcia przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego oraz nieuzasadnionej wykładni przepisów art. 361 § 2 k.c. w związku z art. 363 § 1 k.c.** Brak należytego uzasadnienia faktycznego i prawnego oraz brak przedstawienia wiarygodnych dokumentów potwierdzających klasę jakościową części użytych do naprawy pojazdu powoduje, że praktyki ubezpieczycieli na etapie postępowania likwidacyjnego wymagają jeszcze poprawy i dopracowania.

Rozdział IV

Szkoda całkowita

W trakcie likwidacji szkód komunikacyjnych w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych problematyka szkody całkowitej od zawsze stanowiła przedmiot sporu pomiędzy poszkodowanymi a zakładami ubezpieczeń. Problem tzw. szkody całkowitej w sytuacji wypłaty odszkodowania w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. powstał w związku ze stosowaniem art. 363 § 1 k.c., który wskazuje, że: „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”. W niniejszym rozdziale zaprezentowane zostały stanowisko Sądu Najwyższego odnośnie do szkody całkowitej, treść *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych* oraz praktyka likwidacji szkód zakładów ubezpieczeń po dniu 31 marca 2015 r., tj. po wejściu w życie przedmiotowych *Wytycznych...*

1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego dotyczące szkody całkowitej

Powszechnie obowiązujące prawo nie definiuje pojęcia „szkoda całkowita”. Termin ten wykształcił się w praktyce likwidacji szkód zarówno z ubezpieczenia OC p.p.m., jak i ubezpieczenia autocasco, a następnie został przyjęty przez orzecznictwo. Podstawowy podział szkód komunikacyjnych przewiduje dwa typy szkód, tj. całkowite i częściowe.

Podstawą prawną kompensacji szkody całkowitej jest przepis art. 363 § 1 k.c. Stanowi on, iż zasadniczo naprawienie szkody powinno nastąpić według wyboru poszkodowanego bądź przez przywrócenie stanu poprzedniego, bądź przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Wyjątkiem od tej reguły jest sytuacja, w której przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego było niemożliwe albo gdyby pociągało za sobą dla zobowiązanego nadmierne trudności lub koszty – wówczas roszczenie poszkodowanego ogranicza się do świadczenia w pieniądzu.

Biorąc powyższe pod uwagę, ze szkodą całkowitą mamy do czynienia wówczas, gdy pojazd uległ zniszczeniu w takim stopniu, że nie nadaje się do naprawy albo, gdy koszty naprawy określone w chwili ustalenia kwoty odszkodowania przekraczają wartość rynkową pojazdu w dniu szkody. W sytuacji gdy zaistniały przesłanki do określenia szkody całkowitej, wówczas odszkodowanie wypłacane w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. ustalone 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 (wrak pojazdu). W przypadku szkody całkowitej o przywróceniu stanu poprzedniego mówimy wówczas, gdy suma wypłaconego odszkodowania oraz wartości wraku lub ceny uzyskanej z jego sprzedaży jest równa wartości rynkowej pojazdu sprzed szkody. Zostaje wówczas przywrócony stan praw majątkowych poszkodowanego zakłócony zdarzeniem, na skutek którego doszło do wyrządzenia szkody.

Na przestrzeni ostatnich lat pojawiały się spory oraz rozbieżności interpretacyjne dotyczące określenia wysokości kosztów naprawy pojazdu, które w rozumieniu art. 363 § 1 k.c. można uznać za nadmierne dla zobowiązanego, a tym samym pozwalałyby na oszacowanie przez zakłady ubezpieczeń szkody jako całkowitej. Obecnie orzecznictwo sądów w tej kwestii, przynajmniej w zakresie orzeczeń Sądu Najwyższego, jest jednolite i nie powinno rodzić jakichkolwiek wątpliwości interpretacyjnych: w ramach likwidacji szkody z ubezpieczenia OC p.p.m. za nadmierne należy uznawać te koszty naprawy, które przekraczają 100% wartości rynkowej pojazdu sprzed powstania szkody. Można wskazać przynajmniej kilka orzeczeń Sądu Najwyższego, które potwierdzają powyższe stanowisko.

W wyroku z dnia 13 grudnia 1988 r. (I CR 280/88) Sąd Najwyższy po raz pierwszy wskazał na wartość rynkową pojazdu przed szkodą jako granicę wyboru sposobu naprawienia szkody: „Wprawdzie poszkodowany uprawniony jest w zasadzie do wyboru sposobu naprawienia swojej szkody, gdyby się jednak okazało, że dokonanie naprawy pociągnęłoby za sobą dla zakładu ubezpieczeń nadmierne koszty – w szczególności **przekraczające wartość całego samochodu** według cen wolnorynkowych, to w razie stwierdzenia nieopłacalnej naprawy **można by** uznać, że jego roszczenie ogranicza się do świadczenia w pieniądzu aktualnej wartości samochodu według stanu przed wypadkiem, pomniejszonej o jego

aktualną wartość”. Następnie, w wyroku z dnia 29 stycznia 2002 r. (V CKN 682/00), Sąd Najwyższy uznał, iż: „wystąpienie tzw. szkody całkowitej uzależnione jest od określonego poziomu kosztów naprawy. Niejednokrotnie naprawa pojazdu jest wówczas nie tylko możliwa, ale stanowić może najwłaściwszy sposób naprawienia szkody”. W wyroku z dnia 20 lutego 2002 r. (V CKN 903/00) Sąd Najwyższy wskazał, że: **„Jeżeli koszt naprawy samochodu jest wyższy od jego wartości przed uszkodzeniem, roszczenie poszkodowanego ogranicza się do kwoty odpowiadającej różnicy wartości samochodu sprzed i po wypadku”**.

Mając na względzie ostateczne rozstrzygnięcie pojawiających się w praktyce rozbieżności, Rzecznik Ubezpieczonych w dniu 6 lipca 2005 r. zwrócił się do Sądu Najwyższego z pytaniem prawnym o następującej treści: „Czy na podstawie przepisu art. 363 § 1 kodeksu cywilnego za nadmierne trudności lub koszty przywrócenia stanu poprzedniego można uznać koszt naprawy uszkodzonego pojazdu, który nie jest równy lub nie przekracza 100% jego wartości sprzed szkody”¹⁰¹. W uzasadnieniu postanowienia z dnia 12 stycznia 2006 r.¹⁰² Sąd Najwyższy wskazał, iż: „W obowiązkowym ubezpieczeniu komunikacyjnym OC ma zastosowanie zasada pełnego odszkodowania wyrażona w art. 361 § 2 k.c., a ubezpieczyciel z tytułu odpowiedzialności gwarancyjnej wypłaca poszkodowanemu świadczenie pieniężne w granicach odpowiedzialności sprawczej posiadacza lub kierowcy pojazdu mechanicznego (art. 822 § 1 k.c.). Suma pieniężna wypłacona przez zakład ubezpieczeń nie może być jednak wyższa od poniesionej szkody (art. 824¹ § 1 k.c.) i przede wszystkim na tym tle zachodzi potrzeba oceny, czy koszt restytucji jest dla zobowiązanego nadmierny (art. 363 § 1 zdanie drugie k.c.). **Przyjmuje się, że nieopłacalność naprawy, będąca przesłanką wystąpienia tzw. szkody całkowitej, ma miejsce wówczas, gdy jej koszt przekracza wartość pojazdu sprzed wypadku.** Stan majątku poszkodowanego, niezakłócony zdarzeniem ubezpieczeniowym, wyznacza bowiem rozmiar należnego odszkodowania”. Ponadto w dalszej części uzasadnienia Sąd Najwyższy jednoznacznie zaznaczył, iż w kwestii tzw. szkody całkowitej występuje

¹⁰¹ Por. *Wniosek Rzecznika do Sądu Najwyższego z dnia 6 lipca 2005 r.*, dostępny na stronie http://www.rzu.gov.pl/files/213_61_Wnioski_skierowane_przez_Rzecznika_Ubezpieczonych_do_Sadu_Najwyzszego.pdf.

¹⁰² III CZP 76/05, postanowienie wraz z uzasadnieniem dostępne na stronie http://www.rzu.gov.pl/files/213_62_Wnioski_skierowane_przez_Rzecznika_Ubezpieczonych_do_Sadu_Najwyzszego.pdf.

jednolite stanowisko judykatury: „**Za utrwalony należy zatem uznać pogląd, że koszt naprawy uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym pojazdu, nieprzewyższający jego wartości sprzed wypadku, nie jest nadmierny w rozumieniu art. 363 § 1 k.c.**” W uzasadnieniu swojego stanowiska Sąd Najwyższy odwoływał się do powstałego w przedmiotowej kwestii bogatego dorobku jednolitej i ugruntowanej judykatury¹⁰³.

W ocenie Rzecznika Finansowego na skutek zapadających orzeczeń Sądu Najwyższego, w szczególności postanowienia z dnia 12 stycznia 2006 r. wydanego na skutek wniosku Rzecznika Ubezpieczonych, oraz opracowań doktryny problematyka szkody całkowitej w ramach ubezpieczenia OC sprawcy szkody została dostatecznie wyjaśniona oraz rozstrzygnięta i nie powinna budzić jakichkolwiek wątpliwości interpretacyjnych. Za utrwalony należy zatem uznać pogląd, iż w ramach likwidacji szkody z tytułu ubezpieczenia OC p.p.m. za nadmierne – czyli kwalifikujące daną szkodę jako tzw. szkodę całkowitą – należy uznawać te koszty naprawy, które przekraczają 100% wartości rynkowej pojazdu sprzed powstania szkody.

Obecna analiza skarg osób poszkodowanych pozwala stwierdzić, że nie występują w praktyce likwidacji szkód sytuacje, w których zakłady ubezpieczeń negują wskazane wyżej orzecznictwo Sądu Najwyższego i kwalifikują daną szkodę jako całkowitą, mimo że koszty naprawy nie przekraczają 100% wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody. Wyjątkowo do Biura Rzecznika wpływają skargi, na podstawie których można zdiagnozować, że zakład ubezpieczeń zakwalifikował daną szkodę jako szkodę całkowitą, choć nie ma jednoznacznych dowodów, które wskazywałyby, że hipotetyczne lub faktyczne koszty naprawy pojazdu nie przekroczyłyby wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody¹⁰⁴.

¹⁰³ Orzeczenia SN z dnia 1 września 1970 r. (II CR 371/70), z dnia 3 lutego 1971 r. (II CR 450/70), z dnia 20 kwietnia 1971 r. (II CR 475/70), z dnia 20 lutego 1981 r. (I CR 17/81), z dnia 13 grudnia 1988 r. (I CR 280/88), z dnia 29 stycznia 2002 r. (V CKN 682/00), z dnia 20 lutego 2002 r. (V CKN 903/00) oraz z dnia 11 czerwca 2003 r. (V CKN 308/01).

¹⁰⁴ Tak w sprawie o sygn. RU/WSI/G/10268/BK/15, gdzie wartość rynkowa pojazdu przed szkodą została ustalona przez PZU S.A. w wysokości 22 200 zł, zaś koszty naprawy określone na podstawie wyceny sporządzonej przez ubezpieczyciela wyniosły 20 261,86 zł. Jednocześnie zakład ubezpieczeń argumentował, że w rzeczywistości doszło do powstania szkody całkowitej, bowiem ze względu na znaczne uszkodzenia pojazdu w zakresie zawieszenia i układu kierowniczego należy przyjąć zwiększenie kosztów naprawy w stosunku do wykonanej wyceny o 10%. Ubezpieczyciel nie wykazał zatem w sposób jednoznaczny, że w analizowanym

W ocenie Rzecznika można zatem postawić tezę, że problem związany z kwestionowaniem przez zakłady ubezpieczeń orzecznictwa Sądu Najwyższego w zakresie progu opłacalności naprawy pojazdu (100% wartości pojazdu przed szkodą) praktycznie już nie występuje.

Innym problemem są spory dotyczące wyceny wartości rynkowej pojazdu sprzed szkody oraz sposób sporządzania kalkulacji kosztów naprawy, który skutkuje kwalifikowaniem danej szkody jako całkowitej, co zostanie przedstawione w dalszej części niniejszego rozdziału.

2. Wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki szkody całkowitej

Jeśli chodzi o *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych* opracowane przez Komisję Nadzoru Finansowego, to należy wskazać, że problematyka tzw. szkody całkowitej została zawarta w paru punktach przedmiotowych *Wytycznych...* W pierwszej kolejności należy wskazać **wytyczną nr 14.3**, zgodnie z którą: „W przypadku skierowania przez zakład ubezpieczeń propozycji rozliczenia szkody jako całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien przekazać uprawnionemu również pełne wyceny wartości pojazdu sprzed i po zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, będące podstawą ustalenia wysokości świadczenia, zawierające m.in. informację o rodzaju i wartości wszelkich korekt wartości pojazdu, a także szczegółową informację, zawierającą dane określone w wytycznej nr 14.2 o kalkulacji przewidywanych kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu, które stały się podstawą do uznania przez zakład ubezpieczeń zasadności likwidacji szkody jako całkowitej”. Przedmiotowa wytyczna zawiera zatem wymogi informacyjne wobec zakładów ubezpieczeń, nakładające obowiązek przekazywania poszkodowanemu szczegółowych wycen wartość rynkowej pojazdu przed szkodą i po niej oraz przewidywanych kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu.

przypadku faktycznie doszło do szkody całkowitej, tylko domniemywał, że w rzeczywistości koszty naprawy byłyby większe od hipotetycznie ustalonych w kalkulacji kosztów naprawy.

Uzupełnieniem wytycznej nr 14.3 jest **wytyczna nr 14.4** zawierająca obowiązek, zgodnie z którym: „W przypadku, gdy zgodnie z zasadami wyceny wartości pojazdu przyjętymi przez zakład ubezpieczeń zastosowanie danej korekty wartości pojazdu oraz jej wartość zależą od uznania likwidatora, należy uzasadnić uprawnionemu celowość zastosowania takiej korekty oraz jej zastosowanie w danej wysokości”. **Zgodnie z jej treścią obowiązkiem zakładu ubezpieczeń jest każdorazowe uzasadnienie korekt wartości rynkowej pojazdu dokonywanej w programach komputerowych (Eurotax oraz InfoEkspert), jeżeli tylko zastosowanie danej korekty lub też zmiana jest wartości zależy od indywidualnego uznania likwidatora.**

Dalej w zakresie szkody całkowitej **wytyczna nr 19** wskazuje, że: „Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać wysokości świadczenia skutkującej ograniczeniem uprawnionego do świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów co do możliwości naprawy pojazdu, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita. Zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria ustalania kosztu naprawy pojazdu oraz jego wartości bezpośrednio przed powstaniem szkody jak i po jej powstaniu niezależnie od tego, czy ustala wysokość świadczenia w razie szkody częściowej, czy też bada ewentualną zasadność uznania szkody za całkowitą. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu”.

Uszczegółowieniem tego wskazania są **wytyczne nr 19.1, 19.2, 19.3 oraz 19.4**. Zgodnie z nimi zakład ubezpieczeń nie powinien ograniczać w jakikolwiek sposób uprawnionemu swobody decyzji co do możliwości i zakresu naprawy pojazdu, gdy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, w szczególności:

- a. nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku uzgodnienia z zakładem ubezpieczeń kosztów dokonania tej naprawy;
- b. nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku udokumentowania przez uprawnionego dokonanej naprawy pojazdu rachunkami/fakturami obejmującymi całkowity koszt naprawy;
- c. stosować na potrzeby ustalenia, czy zachodzi ewentualność likwidacji szkody jako całkowitej, kosztu naprawy pojazdu według najwyższych stawek za roboczogodzinę

stosowanych na rynku lokalnym (np. przez ASO) i przy użyciu części O, jeżeli w odniesieniu do tego samego pojazdu i tej samej szkody nie zastosowałby takich samych zasad w przypadku likwidacji szkody jako częściowej (**wytyczna nr 19.1**).

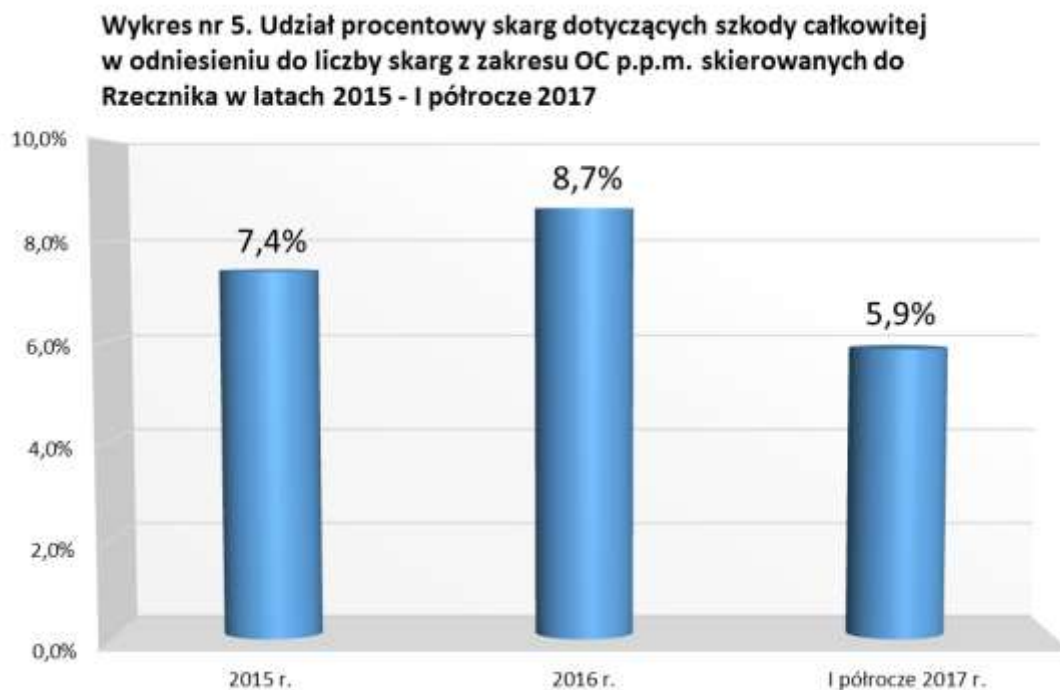
Ponadto organ nadzoru wskazuje, że zakład ubezpieczeń powinien w identyczny sposób szacować wartość pojazdu bezpośrednio przed powstaniem szkody oraz przewidywane koszty naprawy pojazdu zarówno podczas weryfikacji, czy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, jak i w razie zakwalifikowania szkody jako częściowej, w szczególności w zakresie uwzględniania wartości części O, Q i P, kosztów robocizny, a także podatku VAT (**wytyczna nr 19.2**). Innymi słowy w ocenie nadzoru zakład ubezpieczeń winien stosować identyczne kryteria dotyczące m.in. określenia hipotetycznych kosztów naprawy pojazdu niezależnie od tego, czy ostatecznie szkoda zostanie zakwalifikowana jako szkoda częściowa, czy też szkoda całkowita.

W treści **wytycznej nr 19.3** organ nadzoru wskazał na obowiązek udzielenia przez zakład ubezpieczeń pomocy uprawnionemu w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu, np. poprzez przedstawienie samodzielnie oferty zakupu pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną bądź wskazanie podmiotu, który jest gotów nabyć pozostałości za tę cenę. Natomiast w przypadku braku możliwości sprzedaży pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną, zakład ubezpieczeń powinien odpowiednio skorygować ustaloną wysokość świadczenia (**wytyczna nr 19.4**).

3. Praktyka likwidacji szkód całkowitych – stan obecny

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg dotyczących likwidacji szkody całkowitej, to w 2015 r. na łączną liczbę 5099 skarg z zakresu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. 378 skarg dotyczyło problematyki szkody całkowitej. W 2016 r. skarg dotyczących problematyki szkody całkowitej było 329 (na łączną liczbę 3799 skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m.). Natomiast w I półroczu 2017 r. na łączną liczbę 2031 skarg zakresu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. 119 skarg dotyczyło problematyki szkody całkowitej.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.



Najczęściej skargi osób poszkodowanych obejmowały następującą problematykę:

- wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą;
- wyceny wartości rynkowej pozostałości (wraku) pojazdu;
- pomniejszania 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 stosowania w kosztorysie odmiennych kryteriów, niż ma to miejsce przy szkodzie częściowej, w celu zakwalifikowania szkody jako całkowitej.

3.1. Wycena wartości rynkowej pojazdu przed i po szkodzie

Jednym z najczęstszych zarzutów osób skarżących jest zaniżenie przez zakłady ubezpieczeń wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody oraz zawyżanie wartości rynkowej wraku pojazdu. W szczególności zarzuty dotyczą po pierwsze, nieuwzględniania w wycenach wyposażenia dodatkowego, dobrego stanu technicznego pojazdu, modyfikacji technicznych zwiększających jego wartość, po drugie, stosowania niezasadnych korekt zmniejszających wartość rynkową pojazdu, po trzecie, nieuwzględniania rynkowych cen ofert sprzedaży pojazdów oraz wycen sporządzonych przez niezależnych rzeczoznawców samochodowych.

W powszechnie obowiązujących przepisach prawa brak jest norm prawnych, czy też wytycznych, które regulowałyby albo wskazywałyby, w jaki sposób należy dokonać wyceny wartości rynkowej pojazdu sprzed szkody. W praktyce, zarówno przy wycenie wartości pojazdów w trakcie prowadzonych postępowań likwidacyjnych, jak i postępowań cywilnych, najczęściej korzysta się z dwóch profesjonalnych narzędzi do wyceny pojazdów samochodowych (Eurotax oraz InfoEkspert), które zawierają aktualne wartości rynkowe używanych pojazdów, precyzyjne opisy typów i modeli, podstawowe parametry techniczne oraz enumeratywne wyliczenie zastosowanych korekt. Jak wskazał w swoim orzecznictwie Sąd Najwyższy: „Przy określaniu miernika wartości rzeczy nieuzasadnione jest przeciwstawianie cen, które mogą być uzyskane przy jej zbywaniu i nabywaniu. Oczywiście, jednostkowe ceny takich samych samochodów mogą się różnić, jednakże podstawą ustalenia wartości rzeczy będącej przedmiotem powszechnego obrotu nigdy nie jest jednostkowa cena, która może wynikać z zupełnie przypadkowych okoliczności. Podstawą ustalenia wartości powinna być średnia cen. Anachronizmem wydaje się przyjmowanie różnych sposobów określania wartości takich samych rzeczy, w zależności od tego, czy są przeznaczone do normalnego używania i korzystania przez właściciela, czy też są przeznaczone do zbycia. 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 także znaczenie odróżnianie 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”¹⁰⁵.

Niezależnie 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. 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, jakie systemy i metody stosuje zakład ubezpieczeń (np. programy InfoEkspert, Eurotax, obserwacje cen analogicznych pojazdów oferowanych do sprzedaży na giełdach i aukcjach, opinie rzeczoznawców samochodowych), kwota odszkodowania powinna być ustalona w takiej wysokości, aby w pełni kompensowała poniesioną przez poszkodowanego szkodę. Różnego rodzaju korekty stosowane przez zakład ubezpieczeń w trakcie wyceny wartości pojazdu w ramach takich narzędzi jak InfoEkspert lub Eurotax są oczywiście dopuszczalne pod warunkiem jednak, iż w wyniku zastosowanych przez zakład ubezpieczeń wyliczeń i korekt wartość rynkowa pojazdu poszkodowanego przed szkodą zostanie określona w prawidłowej wysokości, tzn. nie zostanie zawyżona bądź też zaniżona.

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 trakcie kwalifikacji szkody całkowitej, jest zatem zobowiązany ustalić wartość rynkową pojazdu zarówno przed powstaniem szkody, jak i po niej. W praktyce stosowane są dwa sposoby ustalenia wartości rynkowej pozostałości: na **podstawie wyceny sporządzanej w programie komputerowym** oraz **poprzez umieszczenie oferty sprzedaży wraku na platformie internetowej („aukcji”)**.

Zgodnie z pierwszym sposobem wartość rynkowa wraku pojazdu ustalana jest przez ubezpieczyciela samodzielnie na podstawie symulacji w programach eksperckich, poprzez wybór jednej z trzech metod wyliczenia wartości pojazdu w stanie uszkodzonym (kosztu naprawy, odzysku części lub stopnia uszkodzenia).

¹⁰⁵ Wyrok SN z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01).

Drugi sposób ustalenia wartości rynkowej pozostałości polega na określeniu wartości rynkowej pozostałości pojazdu poprzez 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 (nr rejestracyjny). Przebieg składania ofert i procedury odbioru pojazdu są zarządzane i monitorowane przez firmę administrującą platformą aukcyjną. Oferta stanowi gwarancję zakupu pojazdu w stanie i kompletności niezmienionej od dnia oględzin po określonej cenie, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek kosztów dodatkowych z tytułu holowania, postoju itp. 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 pojazdu uszkodzonego za kwotę wskazaną w wycenie sporządzonej przez ubezpieczyciela. Jednocześnie poszkodowany sam decyduje, czy chce zbyć pojazd. Wówczas we wskazanym terminie może, aczkolwiek nie ma takiego obowiązku, skontaktować się z podanym oferentem.

Zgodnie z treścią wytycznych nr 14.3 i 14.4 w przypadku skierowania przez zakład ubezpieczeń propozycji rozliczenia szkody jako całkowitej ubezpieczyciel powinien przekazać uprawnionemu pełne wyceny wartości pojazdu sprzed i po zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, będące podstawą ustalenia wysokości świadczenia, zawierające m.in. informację o rodzaju i wartości wszelkich korekt wartości pojazdu, a także szczegółową informację o kalkulacji przewidywanych kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu zawierającą takie dane, jak: marka i model pojazdu, typ pojazdu, numer rejestracyjny, numer nadwozia, data pierwszej rejestracji (pierwszego dopuszczenia do ruchu), rok produkcji oraz przebieg uszkodzonego pojazdu, liczba oraz rodzaj operacji koniecznych do dokonania naprawy (wymiana/naprawa części, lakierowanie elementów), części podlegające wymianie oraz naprawie, jakość części (O, Q, P), które uwzględniono przy kalkulacji, ich producent i dostawca, liczba oraz rodzaj roboczogodzin koniecznych do przeprowadzenia naprawy pojazdu oraz ceny części i stawek roboczogodzin. Ponadto zgodnie z wytyczną nr 14.4 obowiązkiem zakładu ubezpieczeń jest każdorazowe uzasadnienie korekt wartości rynkowej

pojazdu dokonywanych w programach komputerowych (Eurotax oraz InfoEkspert), **jeżeli tylko zastosowanie danej korekty lub też zmiana wartości zależy od indywidualnego uznania likwidatora.**

W ocenie Rzecznika Finansowego należy uznać, że w tym zakresie ubezpieczyciele co do zasady realizują wytyczne dotyczące przekazywania uprawnionemu pełnych wycen wartości pojazdu sprzed i po zajściu zdarzenia oraz kalkulacji kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu, a także uzasadniają stosowanie korekt wartości rynkowej pojazdu dokonywanych w programach komputerowych (Eurotax oraz InfoEkspert), jeżeli tylko zastosowanie danej korekty lub też zmiana wartości zależy od indywidualnego uznania likwidatora. **Jednakże realizacja powyższych wytycznych nie rozwiązuje problemu, tj. nadal dochodzi do kwestionowania przez poszkodowanych wycen wartości rynkowej pojazdu przed szkodą i po niej, niejednokrotnie za pomocą opinii sporządzonych przez niezależnych rzeczoznawców samochodowych. Wówczas powstaje zagadnienie, jak należy rozstrzygnąć tego typu spór faktyczny, wymagający w głównej mierze wiadomości specjalnych oraz ustalenia faktycznej i obiektywnej wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody, jak również wartości rynkowej pozostałości pojazdu. Niejednokrotnie zakłady ubezpieczeń zmieniają pierwotne stanowisko dotyczące wyceny wartości rynkowej pojazdu dopiero po skargach składanych przez poszkodowanych oraz interwencjach podejmowanych przez Rzecznika Finansowego.**

Dla przykładu w jednej z analizowanych spraw¹⁰⁶ Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie przedstawiła aż trzy różne wyceny wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody. W pierwszej wycenie z grudnia 2015 r. wartość ta została ustalona na kwotę 2400 zł. Po wniesieniu odwołania przez poszkodowanych, w wycenie z kwietnia 2016 r., wartość rynkowa pojazdu przed szkodą została określona na kwotę 3400 zł, by ostatecznie w kolejnej wycenie ubezpieczyciel ustalił tę wartość na poziomie 4200 zł. W ocenie Rzecznika wskazany wyżej przykład potwierdza, że ubezpieczyciel pierwotnie naruszył art. 361 § 2 k.c., czyli zasadę pełnego odszkodowania, zgodnie z którą poszkodowany winien otrzymać kwotę w pełni rekompensującą jego straty. Można jednocześnie zarzucić ubezpieczycielowi brak

¹⁰⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/5392/PO/16.

profesjonalizmu w działaniu, jeżeli przy niezmienionym stanie faktycznym sporządzane są trzy różne wyceny wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody.

W kolejnej z analizowanych spraw¹⁰⁷ PZU S.A. ustalił wartość rynkową pojazdu przed szkodą w wysokości 27 000 zł. Poszkodowany, kwestionując przedmiotową wycenę, przedstawił wycenę sporządzoną przez niezależnego rzeczoznawcę samochodowego, według której wartość rynkowa pojazdu przed szkodą wynosiła 32 900 zł. Ostatecznie ubezpieczyciel tylko częściowo zmienił pierwotne stanowisko, ustalając wartość rynkową pojazdu przed szkodą na kwotę 27 800 zł, jako średnią z dwóch systemów (Eurotax oraz InfoEkspert). Widać zatem wyraźnie znaczącą różnicę, wynoszącą 5100 zł, pomiędzy ostateczną wyceną sporządzoną przez ubezpieczyciela a wyceną sporządzoną przez niezależnego rzeczoznawcę samochodowego na zlecenie poszkodowanego. Niewątpliwie zasadny jest wniosek, iż różnice te są tak znaczne, że wzajemnie się wykluczają i jedna z kwot lub nawet obie są nieprawidłowe.

W innej analizowanej sprawie¹⁰⁸ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” pierwotnie ustaliło wartość rynkową pojazdu przed powstaniem szkody na kwotę 1500 zł, a po skardze poszkodowanego oraz interwencji Rzecznika Finansowego wartość ta została zwiększona do kwoty 2300 zł.

Jako pewnego rodzaju ciekawostkę można z kolei przedstawić sprawę¹⁰⁹, gdzie zasadniczym zarzutem była wycena wartości rynkowej pozostałości. **Mianowicie PZU S.A. ustalił, że wartość pozostałości pojazdu po szkodzie (6750 zł) jest większa niż wartość rynkowa pojazdu przez szkodą (6600 zł) i w konsekwencji odmówił wypłaty jakiegokolwiek kwoty odszkodowania.** Innymi słowy, w ocenie ubezpieczyciela pojazd poszkodowanego przed szkodą był warty mniej niż ten sam pojazd już jako wrak po powstaniu szkody, gdzie zniszczeniu uległy m.in. takie elementy pojazdu, jak: zderzak, pokrywa bagażnika, lampy tylne, nadkola, opony tylne, belka osi tylnej. Pomimo interwencji Rzecznika ubezpieczyciel podtrzymał swoje stanowisko, uznając, że pojazd poszkodowanego po szkodzie jest warty więcej niż ten sam pojazd w stanie nieuszkodzonym. Jak można domniemywać, ten stan

¹⁰⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1659/PO/15.

¹⁰⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/5335/ASO/16.

¹⁰⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/676/PO/15.

spowodowany był korektą ujemną w wycenie sporządzonej przez PZU S.A.¹¹⁰, gdzie korekta ujemna z tytułu nienaprawionych szkód w pojeździe (8456 zł) wynosiła więcej niż ostateczna wycena wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody (6600 zł).

Analiza skarg osób poszkodowanych przeprowadzona przez Rzecznika pozwala postawić tezę, że w zdecydowanej większości przypadków zakłady ubezpieczeń podtrzymywały dotychczasowe stanowisko w sprawie wyceny wartości rynkowej pojazdu przed powstaniem szkody także wówczas, kiedy poszkodowani na dowód nierzetelności ubezpieczyciela przedstawiali wyceny sporządzone przez niezależnych rzeczoznawców samochodowych lub też inne dowody wskazujące, że wartość pojazdu skarżącego przed powstaniem szkody była wyższa, niż określił to ubezpieczyciel. W konsekwencji przedmiotowe spory mogły zostać rozstrzygnięte wyłącznie na etapie postępowania sądowego.

3.2. Marża przy wycenie wartości pozostałości

Jak wskazano powyżej, w praktyce likwidacji szkód z ubezpieczenia OC p.p.m. stosowane są dwa sposoby ustalenia wartości rynkowej pozostałości pojazdu. Zgodnie z pierwszym wycena dokonywana jest przy użyciu jednej z metod zawartych w specjalistycznych programach komputerowych. Drugi sposób polega na tym, że zakład ubezpieczeń zamieszcza oferty sprzedaży wraku pojazdu na portalu aukcyjnym, z którym nawiązał współpracę. Wybierana jest oferta najwyższa, która przekazywana jest poszkodowanemu. Ten z kolei może, lecz nie musi, skorzystać z oferty zakupu pozostałości, a jednocześnie na podstawie przeprowadzonej „aukcji” i wyłonionej najwyższej oferty zakupu pozostałości ubezpieczyciel ustala wartość rynkową uszkodzonego pojazdu.

W przypadku ustalenia wartości rynkowej pozostałości poprzez zamieszczenie ofert na portalach aukcyjnych Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował w latach ubiegłych praktykę, która budziła uzasadnione wątpliwości co do zgodności takiego postępowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z treścią art. 361 § 2 k.c. Praktyka ta

¹¹⁰ Wycena z września 2015 r.

polegała na tym, że do zgłoszonej najwyższej oferty zakupu ubezpieczyciele następnie dodawali tylko sobie znaną szacunkową wartość (marżę), jaką miały stosować firmy specjalizujące się w obrocie uszkodzonymi pojazdami. Określona w ten sposób wartość pozostałości miała w ocenie zakładów ubezpieczeń odpowiadać kwocie, za którą możliwe było zbycie pojazdu bez korzystania z usług firm zajmujących się obrotem uszkodzonymi pojazdami. Z uwagi na fakt, że odszkodowanie z tytułu szkody całkowitej ustalane jest metodą dyferencyjną (wartość pojazdu przed szkodą pomniejszona o wartość pozostałości), w konsekwencji powodowało to pomniejszanie kwoty odszkodowania o szacunkową marżę, którą samodzielnie ustalił zakład ubezpieczeń. Przy czym ta **hipotetyczna marża była ustalana w różnej wysokości, w zależności od konkretnego zakładu ubezpieczeń**, natomiast argumentacja ubezpieczycieli była co do zasady tożsama. W sposób szczegółowy powyższa problematyka została opisana przez Rzecznika Ubezpieczonych w raporcie *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych – część II*¹¹¹.

Dla przypomnienia należy wskazać, że zgodnie z treścią wytycznej nr 19.3 KNF w przypadku wystąpienia szkody całkowitej **zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu**, np. na prośbę uprawnionego przedstawić samodzielnie ofertę zakupu pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną bądź wskazać podmiot, który jest gotów nabyć pozostałości za tę cenę.

Należy uznać, że zakłady ubezpieczeń niewątpliwie udzielają pomocy poszkodowanym zgodnie z treścią przedmiotowej wytycznej, jednakże powstaje zasadnicze pytanie, czy taki sposób postępowania można uznać za zgodny z przepisami prawa oraz za faktyczne udzielanie pomocy zgodnie z celem i założeniem, który ma umożliwić poszkodowanym zminimalizowanie skutków negatywnych następstw wypadku przy jednoczesnej realizacji zasady pełnego odszkodowania. W ocenie Rzecznika Finansowego tego typu praktyki **budzą uzasadnione wątpliwości co do zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zachodzi podstawa do stawiania zarzutów o naruszeniu art. 361 § 2 k.c., czyli zasady pełnego odszkodowania. W konsekwencji istnieją uzasadnione**

¹¹¹ http://rf.gov.pl/pdf/raport_praktyka_likwidacyjna_orzecznictwo_sn_cz_II.pdf.

wątpliwości, czy można uznać, że te zakłady ubezpieczeń, które dopuszczają się tego typu praktyk, wypełniają w sposób należyty wytyczną nr 19.2 KNF. Szczegółowe zastrzeżenia Rzecznika dotyczące przedmiotowej praktyki zostaną przedstawione po zaprezentowaniu przykładowych skarg dotyczących tej problematyki.

Rzecznik Finansowy pragnie wskazać, że część ubezpieczycieli, jak np. PZU S.A., stosujących tego typu praktyki w przeszłości, odstąpiła od ich stosowania lub występują one w ich przypadku incydentalnie. W dalszym ciągu jednakże na rynku ubezpieczeniowym można zaobserwować procesy likwidacji szkód komunikacyjnych, w których odszkodowanie wypłacane poszkodowanym ulega zmniejszeniu o wysokość ustalonej arbitralnie i niczym nieudowodnionej marży. Jako przykłady takich praktyk można wskazać sprawę¹¹², w której TUiR Allianz Polska S.A. powiększył wartość rynkową pozostałości i tym samym pomniejszył kwotę należnego odszkodowania o kwotę marży wynoszącą 15% z najwyższej oferty zakupu wraku pojazdu, przedstawiając następującą argumentację: „Jednocześnie wyjaśniamy, iż wartość pojazdu w stanie uszkodzonym (wartość pozostałości) określona w trybie ustalenia aukcyjnego wynosi 2500 zł brutto. **Niemniej jednak biorąc pod uwagę fakt, iż wartość ta oparta jest na ofertach zakupu złożonych przez wyspecjalizowane firmy zajmujące się obrotem uszkodzonymi pojazdami zostaje ona podniesiona o 15% – co odpowiada szacunkowej marży jaką stosują ww. firmy nie będące finalnym nabywcą, przy dalszej odsprzedaży. Ustalona w ten sposób wartość pozostałości (2875 zł brutto) odzwierciedla rynkową kwotę za jaką możliwe jest ich zbycie w chwili przekazania oferty bez udziału pośrednika**”. Jednocześnie ubezpieczyciel wskazał, że dopłata kwoty 375 zł brutto nastąpi po przesłaniu dokumentu potwierdzającego sprzedaż uszkodzonego pojazdu. Po interwencji Rzecznika ubezpieczyciel zmienił swoje pierwotne stanowisko, wskazując, że w drodze jednostkowej decyzji dokonano dopłaty w wysokości 15% odpowiadającej potrąconej marży.

Podobnie w innej przykładowej skardze¹¹³ TUiR Allianz Polska S.A. wskazał, iż: „W celu ustalenia wartości uszkodzonego pojazdu, wystawiono go na giełdę internetową bez ujawniania danych identyfikacyjnych pojazdu i właściciela. Uzyskana w ten sposób wycena

¹¹² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/7064/MI/16.

¹¹³ Sprawa o sygn. RU/WSI/G/239/ASO/15.

wartości rynkowej uszkodzonego pojazdu, została określona na kwotę 3737,50 zł brutto (tj. 3250,00 zł brutto + 15% 487,50 zł brutto) przez wyspecjalizowany podmiot zajmujący się sprzedażą pojazdów uszkodzonych. **Uwzględniając, iż wartość pojazdu w stanie uszkodzonym oparta jest o oferty zakupu złożone przez wyspecjalizowane firmy zajmujące się obrotem uszkodzonymi pojazdami – zostaje ona podniesiona o 15%, co odpowiada szacunkowej marży jaką stosują ww. firmy (nie będące finalnym nabywcą) przy dalszej odsprzedaży”.**

Podobnie jak TUiR Allianz S.A. również Link4 w swoich rozliczeniach w ramach szkody całkowitej wysokość marży, która powinna powiększyć wartość rynkową pozostałości pojazdu, określa na poziomie 15%. W przykładowej analizowanej skardze¹¹⁴ ubezpieczyciel w piśmie do poszkodowanego przedstawił następujące stanowisko: „Wskazana kwota stanowi cenę uzyskaną przez Link4 ze wstępnej analizy podwyższoną o 15% wynikające z uwarunkowań rynkowych (np. rozpiętość ofert cenowych, okresowe koniunktury, możliwość negocjacji, czas ekspozycji oferty). Wskazana kwota, stanowiąca ostateczną wycenę pozostałości odpowiada realnej wartości rynkowej uszkodzonego pojazdu”.

Analogiczną argumentację przedstawia Uniqą TU S.A., przy czym chociaż ten ubezpieczyciel wykorzystuje analogiczne mechanizmy w zakresie składania oferty zakupu pozostałości pojazdu co TUiR Allianz Polska S.A., to kwota marży, jaką mają podobno stosować pośrednicy składający oferty zakupu, wynosi 10%, nie zaś 15% – jak w wyżej wymienionych przykładach. I tak tytułem przykładu w jednej ze skarg¹¹⁵ Uniqą TU S.A. wskazywała, że: „Wartość pozostałości przy szkodzie całkowitej pojazdu wyceniona została na kwotę 1300,00 PLN zgodnie z najwyższą uzyskaną ofertą w drodze licytacji on-line. Wyliczenie wartości rynkowej pojazdu obejmuje szacunkową marżę w wysokości 10% stanowiącą wynik różnicy pomiędzy ceną zakupu przez pośrednika a ceną odsprzedaży dla finalnego nabywcy”.

Hipotetyczną marżę w wysokości 10% doliczaną do najwyższej oferty zakupu pozostałości w celu ustalenia wysokości kwoty odszkodowania stosuje również STU Ergo

¹¹⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1681/GC/15.

¹¹⁵ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/5348/PO/16.

Hestia S.A. W sprawie¹¹⁶ będącej przedmiotem analizy na potrzeby niniejszego Raportu ten zakład ubezpieczeń przedstawił następujące stanowisko: „**Wartość rynkowa pojazdu uszkodzonego została oszacowana poprzez dodanie do powyższej oferty kwoty szacunkowej marży pośrednika w wysokości 10%. Po przesłaniu do MTU Grupa Ergo Hestia dokumentu potwierdzającego sprzedaż uszkodzonego pojazdu wskazanemu powyżej oferentowi, dokonamy dopłaty kwoty 353,50 zł brutto obejmującej wskazany powyżej 10% uśredniony koszty obsługi sprzedaży i marży pośrednika**”¹¹⁷.

Dokonując podsumowania opisanej praktyki, należy w pierwszej kolejności wskazać, że niewątpliwie sposób ustalenia wartości pozostałości poprzez umieszczanie oferty sprzedaży wraku na aukcyjnym portalu internetowym jest zarówno właściwszy dla określenia rzeczywistej wartości rynkowej pozostałości, jak i korzystniejszy dla osoby poszkodowanej niż ustalanie tej wartości na podstawie danych zawartych w programach komputerowych. W szczególności w sposób bardziej realny ustalana jest wartość rynkowa pozostałości, a jednocześnie poszkodowany ma możliwość zbycia wraku bez konieczności samodzielnego poszukiwania nabywcy.

Jednakże należy wskazać, że choć pomoc w sprzedaży uszkodzonego pojazdu nie jest obowiązkiem zakładu ubezpieczeń, to ustalenia w zakresie prawidłowej i rzetelnej wyceny wartości rynkowej pozostałości, a w konsekwencji określenie prawidłowej wysokości należnego odszkodowania są obowiązkiem ubezpieczyciela w myśl norm prawnych zawartych w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej¹¹⁸ oraz w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych. Jak wskazują w swojej argumentacji same zakłady ubezpieczeń, kwota marży jest określana szacunkowo. Ubezpieczyciele w sprawach będących przedmiotem postępowań skargowych nigdy nie przedstawili Rzecznikowi jakichkolwiek dowodów, które potwierdzałyby fakt, że oferent nie jest finalnym nabywcą, a tylko

¹¹⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2719/KAR/16.

¹¹⁷ Należy podkreślić, że po interwencji podjętej przez Rzecznika Finansowego ubezpieczyciel w piśmie z kwietnia 2016 r. wskazał, że odstąpił od zastosowania 10% marży do wartości pozostałości, i należna z tego tytułu kwota została poszkodowanemu dopłacona.

¹¹⁸ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 1170 z późn. zm.).

pośrednikiem, i że marża, którą stosuje, to właśnie 10 lub 15%¹¹⁹. 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 bazy części zamiennych lub też ich wyremontowaniem i dalszą odsprzedażą. Zatem oferentami w zakupie wraków nie są wyłącznie pośrednicy, którzy dokonują dalszej odsprzedaży pozostałości pojazdu z odpowiednią marżą, co oznacza, że nie znajduje potwierdzenia argumentacja, jakoby wszyscy oferenci byli tylko pośrednikami, nie zaś finalnymi nabywcami pojazdów.

Ubezpieczyciele nie przedstawiają 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 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% niż ceny oferowane przez podmioty uczestniczące w aukcji.

W ocenie Rzecznika Finansowego **przedstawiona praktyka dotycząca niektórych zakładów ubezpieczeń – polegająca na dodawaniu do najwyższej złożonej oferty zakupu wraku arbitralnie ustalonej marży i w konsekwencji pomniejszanie kwoty odszkodowania – budzi uzasadnione wątpliwości co do zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz wytyczną nr 19.2 KNF.**

3.3. Szkoda całkowita – odmienne kryteria w kalkulacjach kosztów naprawy

Zgodnie z treścią wytycznej nr 19.2 zakład ubezpieczeń powinien **w identyczny sposób szacować** tak wartość pojazdu bezpośrednio przed powstaniem szkody, jak i **przewidywane koszty naprawy pojazdu** – zarówno podczas weryfikacji, czy nie zachodzą przesłanki do

¹¹⁹ Jak zostało to pokazane na powyższych przykładach, zakłady ubezpieczeń określają teoretyczną marżę oferentów w różnej wysokości – od 10% do 15%.

rozliczenia szkody jako całkowitej, jak i w razie zakwalifikowania szkody jako częściowej, w szczególności w zakresie uwzględniania wartości części O, Q i P, kosztów robocizny, a także podatku VAT. Innymi słowy, w ocenie nadzoru zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria – dotyczące m.in. określenia hipotetycznych kosztów naprawy pojazdu – niezależnie od tego, jak ostatecznie szkoda zostanie zakwalifikowana: jako częściowa czy też całkowita.

Należy wskazać, że analiza skarg w omawianym okresie pozwala w ocenie Rzecznika Finansowego postawić tezę, że zakłady ubezpieczeń co do zasady zaczęły stosować identyczne kryteria wyceny kosztów naprawy niezależnie od tego, czy w konsekwencji szkoda została zakwalifikowana jako częściowa, czy też całkowita. Jednakże w dalszym ciągu występują sporadyczne przypadki, w których niektórzy ubezpieczyciele przyjmują zupełnie odmienne kryteria ustalenia wysokości kosztów naprawy w sytuacji, kiedy zachodzi prawdopodobieństwo powstania szkody całkowitej. **W szczególności ubezpieczyciele nie dokonują jakichkolwiek „urealnień cen części”, stosują ceny nowych oryginalnych części i materiałów zawartych w systemach Audatex i Eurotax, zaś stawki za roboczogodzinę określone są w oparciu o maksymalne ceny usług świadczone przez ASO na terenie działalności jednostki organizacyjnej likwidującej szkodę.**

Jako przykład ustalenia wysokości kosztów naprawy w trakcie kwalifikacji szkody jako całkowitej można wskazać na kalkulację sporządzoną przez BTA Insurance Company SE Spółka Europejska Oddział w Polsce w jednej z analizowanych skarg¹²⁰. W przedmiotowej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Renault Clio wyprodukowany w 2003 r. W kalkulacji ubezpieczyciel nie dokonywał jakichkolwiek „urealnień cen części”, nie była dokonywana optymalizacja, zostały przyjęte ceny nowych oryginalnych części producenta pojazdu, zaś stawki za roboczogodzinę zostały ustalone w kwocie 130,00 zł netto, a później 90,00 zł netto. Tak ustalone koszty naprawy przekroczyły wartość pojazdu poszkodowanego przed szkodą i w efekcie przedmiotowa szkoda została rozliczona jako całkowita. Jako uzasadnienie takiego stanowiska ubezpieczyciel wskazywał, że nie widzi podstaw do zastosowania części zamiennych nieoryginalnych w 13-letnim pojeździe i w związku z powyższym kwota

¹²⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4670/BCH/16.

odszkodowania została wyliczona jako różnica pomiędzy wartością rynkową samochodu a wartością jego pozostałości.

W kolejnej analizowanej skardze¹²¹ złożonej na działalność TUZ Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych koszty naprawy pojazdu (marki Ford Fiesta, rok produkcji 2011), które w konsekwencji spowodowały kwalifikację danej szkody jako całkowitej, zostały określone w oparciu o ceny nowych oryginalnych części bez urealnień i potrąceń, a także jakiegokolwiek optymalizacji, zaś stawka za roboczogodzinę została ustalona w wysokości 130,00 zł netto.

Wybór rodzaju części zamiennych (oryginalnych czy też alternatywnych) może istotnie wpływać na ostateczną kwalifikację szkody – tj. czy mamy do czynienia ze szkodą częściową i zobowiązaniem ubezpieczyciela do pokrycia kosztów naprawy, czy też ze szkodą całkowitą i ustaleniem wysokości odszkodowania jako różnicy pomiędzy wartością rynkową pojazdu z dnia szkody a wartością pojazdu w stanie nieuszkodzonym. W ocenie Rzecznika ustalając wysokość odszkodowania, należy kierować się obiektywnymi kryteriami wyboru rodzaju części zamiennych oraz wnioskami płynącymi z orzecznictwa Sądu Najwyższego. W opinii Rzecznika powinny być stosowane jednolite, zgodne z orzecznictwem Sądu Najwyższego, zasady wyceny kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu niezależnie od tego, czy określona szkoda zostanie zakwalifikowana jako szkoda częściowa, czy całkowita.

4. Podsumowanie

Dokonując *resume* niniejszego rozdziału, należy przedstawić następujące wnioski o charakterze generalnym:

Po pierwsze, w ocenie Rzecznika Finansowego analiza skarg osób poszkodowanych pozwala stwierdzić, że praktyka zakładów ubezpieczeń występująca powszechnie w przeszłości, a polegająca na kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej, mimo że hipotetyczne lub faktyczne koszty naprawy pojazdu nie przekraczały wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody, zdarza się obecnie bardzo sporadycznie, a problem związany z kwestionowaniem

¹²¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/726/KC/2015.

przez zakłady ubezpieczeń orzecznictwa Sądu Najwyższego w zakresie progu opłacalności naprawy pojazdu (100% wartości pojazdu przed szkodą) praktycznie nie występuje.

Po drugie, zauważalna jest zmiana stanowiska w zakresie stosowania identycznych kryteriów przy wycenie kosztów naprawy pojazdu niezależnie od tego, czy dana szkoda została w konsekwencji zakwalifikowana jako szkoda częściowa, czy całkowita, choć w dalszym ciągu pojawiają się przypadki celowego i świadomego ustalania kosztów naprawy w wysokości pozwalającej zakwalifikować szkodę jako całkowitą, co pozostaje w sprzeczności z wytyczną nr 19.2 KNF.

Należy również wskazać, że po wejściu w życie *Wytycznych...* KNF zakłady ubezpieczeń w zdecydowanie większym niż dotychczas stopniu udzielają pomocy poszkodowanym w zbyciu pojazdu i w konsekwencji realizują wytyczne nr 19.3 i 19.4. Jednocześnie należy zastrzec, że w ocenie Rzecznika praktyka rynkowa części zakładów ubezpieczeń polegająca na dodawaniu do najwyższej złożonej oferty zakupu wraku arbitralnie ustalonej marży, a w konsekwencji pomniejszaniu kwoty odszkodowania, **budzi uzasadnione wątpliwości co do zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz wytyczną nr 19.2 KNF.**

Na zakończenie należy zaznaczyć, że najlichniesza grupa skarg związanych z tematyką szkody całkowitej dotyczy wyceny wartości rynkowej pojazdu przed szkodą i po jej zajściu. W związku z powyższym nie tylko w przypadku sporów związanych z kwalifikacją danej szkody jako całkowitej, lecz także w innych sprawach dotyczących analizy stanów faktycznych wymagających wiedzy specjalistycznej rozważyć należy podjęcie działań legislacyjnych **wzorem rozwiązań przyjętych w wielu innych państwach Unii Europejskiej i powrócić do pomysłów mających na celu większe zobiektywizowanie procesów likwidacyjnych, poprzez wprowadzenie do nich niezależnych rzeczoznawców samochodowych**, którzy w sposób profesjonalny i obiektywny dokonywaliby wyceny wartości powstałej szkody. Szersze omówienie propozycji wprowadzenia instytucji niezależnego rzeczoznawcy zawarto w zakończeniu niniejszego raportu.

Rozdział V

Stawki za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych

W niniejszym rozdziale przedstawiona zostanie problematyka stawek za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych stosowanych w trakcie likwidacji szkód w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w świetle opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*. Zostaną zaprezentowane stanowiska Sądu Najwyższego istotne w omawianej problematyce, zawarte w uchwałach z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01), z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03) oraz z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06). Omówiona zostanie także treść *Wytycznych...* oraz praktyka likwidacji szkód zakładów ubezpieczeń po dniu 31 marca 2015 r., tj. po wejściu w życie przedmiotowych *Wytycznych...*

1. Orzecznictwo Sądu Najwyższego dotyczące kosztów naprawy pojazdu

Niezwykle istotne w omawianym zakresie jest określenie momentu powstania szkody, możliwość wyboru sposobu naprawienia szkody przez poszkodowanego oraz ustalenie ceny za usługę naprawczą, którą to kwotę zakład ubezpieczeń zobowiązany jest zwrócić poszkodowanemu.

Jak słusznie stwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06), roszczenie uprawnionego i odpowiadający mu obowiązek ubezpieczyciela naprawienia szkody powstają z chwilą wyrządzenia szkody, tj. z chwilą nastąpienia wypadku komunikacyjnego, w razie pojawienia się przesłanek przewidzianych w art. 436 k.c. Obowiązek naprawienia szkody nie jest więc uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierzał ją naprawić, odszkodowanie ma bowiem wyrównać mu uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zdarzenia wyrządzającego szkodę, a uszczerbek taki istnieje już od chwili wyrządzenia szkody do czasu wypłacenia przez zobowiązanego sumy pieniężnej odpowiadającej wysokości szkody ustalonej w sposób przewidziany prawem (art. 363 § 2 i art. 361 § 1 k.c.). Należy zatem wyraźnie odróżnić sam

moment powstania obowiązku naprawienia szkody oraz datę ewentualnego naprawienia rzeczy (samochodu). Dla powstania odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela istotne znaczenie ma fakt powstania szkody, a nie fakt jej naprawienia. Fakt naprawienia rzeczy (samochodu) nie ma też znaczenia dla określenia wysokości przysługującego poszkodowanemu odszkodowania, ponieważ wysokość ta powinna odpowiadać kosztom wyrównania uszczerbku, jaki pojawił się w majątku poszkodowanego po zajściu wypadku komunikacyjnego, a więc kosztom przywrócenia wartości pojazdu sprzed wypadku. Poszkodowanemu w związku z ruchem pojazdu mechanicznego przysługuje w ramach ubezpieczenia OC roszczenie odszkodowawcze z chwilą powstania obowiązku naprawienia szkody, a nie dopiero po powstaniu w ten czy inny sposób stwierdzonych kosztów naprawy samochodu. Zastosowanie przepisu art. 363 § 1 k.c. w sferze odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela prowadzi do wniosku, że treścią świadczenia ubezpieczyciela, wynikającą z umowy ubezpieczenia OC, nie jest przywrócenie pojazdu do stanu sprzed wypadku (restytucja techniczna samochodu), ale naprawienie szkody powstałej w ogóle w majątku poszkodowanego, wywołanej uszkodzeniem lub zniszczeniem pojazdu. Od woli poszkodowanego zależy bowiem to, czy i w jakim zakresie wypłacone mu przez ubezpieczyciela odszkodowanie przeznaczy na naprawę samochodu. Nie można zatem żądać od poszkodowanego, aby w ramach ubezpieczenia OC występował z roszczeniem dotyczącym „kosztów naprawy” w miejsce ogólnego obowiązku naprawienia szkody (art. 363 § 1 k.c.), i wywodzić, że nie przysługuje ono poszkodowanemu przed powstaniem tych kosztów.

W podobnym tonie, wskazując jednoznacznie że wybór sposobu naprawienia szkody należy do poszkodowanego, wypowiedział się Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01), w której stwierdził, że obowiązek naprawienia szkody przez wypłatę odpowiedniej sumy pieniężnej powstaje z chwilą wyrządzenia szkody i nie jest uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierza ją naprawić. Odszkodowanie bowiem ma wyrównać uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zdarzenia wyrządzającego szkodę, istniejący od chwili wyrządzenia szkody do czasu, gdy zobowiązany wypłaci poszkodowanemu sumę pieniężną odpowiadającą szkodzie ustalonej w sposób przewidziany prawem. Przy takim rozumieniu szkody i obowiązku odszkodowawczego nie ma

znaczenia, jakim kosztem poszkodowany faktycznie dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle to uczynił albo zamierza to uczynić. Dlatego dla określenia wysokości należnego poszkodowanemu od zakładu ubezpieczeń odszkodowania za szkodę wynikającą z uszkodzenia pojazdu w wypadku komunikacyjnym nie ma znaczenia fakt, że poszkodowany nie wykonał jeszcze naprawy pojazdu. Niezależnie zatem od tego, czy poszkodowany naprawił uszkodzony w wypadku pojazd, należy mu się od zakładu ubezpieczeń odszkodowanie ustalone według zasad art. 363 § 2 k.c. w związku z art. 361 § 2 k.c., co oznacza, że jego wysokość ma odpowiadać kosztom usunięcia opisanej wyżej różnicy w wartości majątku poszkodowanego, a ściślej – kosztom przywrócenia wartości pojazdu sprzed wypadku. Gdy zatem naprawa pojazdu przywróci jego wartość sprzed wypadku, odszkodowanie winno odpowiadać kosztom takiej właśnie naprawy ustalonym przez rzeczoznawcę. Zatem brak jest podstaw do przyjmowania innych kryteriów ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych i stawek za roboczogodzinę prac lakierniczych i blacharskich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową, a innych w przypadku przeprowadzenia naprawy.

Nie do przecenienia dla omawianej problematyki jest uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03), będąca rozstrzygnięciem zagadnienia prawnego przedstawionego przez Sąd Okręgowy w Gdańsku. Sens przedstawionego Sądowi Najwyższemu zagadnienia prawnego sprowadzał się do określenia wysokości odszkodowania należnego poszkodowanemu od ubezpieczyciela w związku z naprawieniem pojazdu przez wybrany przez niego warsztat naprawczy. Zdaniem Sądu Najwyższego warsztaty mogą posługiwać się różnymi cenami w zakresie tych samych lub podobnych prac naprawczych. Co więcej, ceny te mogą odbiegać w odpowiedniej skali od cen stosownych przez warsztaty naprawcze działające na odpowiednim rynku lokalnym (np. na terenie określonego miasta lub gminy). W takiej właśnie sytuacji powstaje zagadnienie określenia wysokości omawianego odszkodowania przysługującego poszkodowanemu. Jak wskazał Sąd Najwyższy, za niezbędne koszty naprawy należy uznać takie koszty, które zostały poniesione w wyniku przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu jego technicznej używalności istniejącej przed wyrządzeniem szkody przy zastosowaniu technologicznej metody odpowiadającej rodzajowi uszkodzeń

pojazdu mechanicznego. Kosztami ekonomicznie uzasadnionymi są według Sądu koszty ustalone według cen, którymi posługuje się wybrany przez poszkodowanego warsztat naprawczy dokonujący naprawy samochodu. Nie ma przy tym znaczenia fakt, że ceny te odbiegają (są wyższe) od cen przeciętnych dla określonej kategorii usług naprawczych na rynku. Jeżeli nie kwestionuje się uprawnienia do wyboru przez poszkodowanego warsztatu samochodowego mającego dokonać naprawy, miarodajne w tym zakresie powinny być ceny stosowane właśnie przez ten warsztat naprawczy. Przyjęcie cen przeciętnych celem określenia wysokości przysługującego poszkodowanemu odszkodowania, niezależnie od samej metody ich wyliczania, która może być zróżnicowana, nie kompensowałoby poniesionej przez poszkodowanego szkody, gdyby ceny przyjęte w warsztacie naprawczym były wyższe od przeciętnych.

Sąd Najwyższy podkreślił ponadto, że określanie kosztów naprawy samochodu wyłącznie przy uwzględnianiu ceny przeciętnej prowadzić mogłoby do relatywizacji w zakresie ustalenia wysokości odszkodowania należnego poszkodowanym posiadaczom pojazdów mechanicznych, gdyż różne mogą być metody obliczania cen przeciętnych w odniesieniu do poszczególnych usług naprawczych oferowanych na rynku. Otwarta pozostałaby także kwestia terytorialnego aspektu obliczania takich cen. Gdyby zastosować w tym zakresie regułę średnich cen obowiązujących na rynku krajowym, to przy zróżnicowaniach cen w poszczególnych regionach Polski, np. w związku ze wzmożonym popytem na określone usługi naprawcze w niektórych rejonach czy aglomeracjach kraju, doszłoby do wypłaty poszkodowanym odszkodowań ubezpieczeniowych ewidentnie zaniżonych w stosunku do kosztów poniesionych w związku z naprawą uszkodzonego pojazdu. Terytorialny aspekt kształtowania się cen stosowanych przez zakłady naprawcze w zakresie różnych kategorii usług naprawczych należy brać pod uwagę także wówczas, gdy odrzuca się możliwość przyjmowania w celu ustalenia wysokości odszkodowania formuły cen przeciętnych. Poszkodowany mógłby dokonać naprawy samochodu np. w miejscu zamieszkania lub w miejscu uszkodzenia samochodu. Miejsca te wyznaczają jednocześnie rynek lokalny usług naprawczych, tj. krąg podmiotów świadczących usługi naprawcze na określonym obszarze. Jeżeli zatem poniesione przez poszkodowanego koszty naprawy

samochodu odpowiadają cenom stosowanym przez usługodawców na lokalnym rynku i jednocześnie można te koszty zaliczyć do kategorii niezbędnych i ekonomicznie uzasadnionych, ubezpieczyciel nie ma podstaw do odmowy wypłaty odszkodowania odpowiadającego wspomnianym kosztom. W rezultacie należy przyjąć, że odszkodowanie przysługujące od ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej za uszkodzenie pojazdu mechanicznego obejmuje niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy pojazdu, ustalone według cen występujących na lokalnym rynku usług naprawczych.

2. Wytyczne... Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki stawek za roboczogodzinę

Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych Komisji Nadzoru Finansowego, mające na celu prawidłowe funkcjonowanie rynku, w tym zapewnienie ochrony interesów jego uczestników, przewidują również uregulowania dotyczące problematyki stawek za roboczogodziny. Omawianą kwestię regulują wytyczne nr 15 oraz 19, o podanej poniżej treści:

Wytyczna nr 15

W przypadku wystąpienia szkody częściowej zakład ubezpieczeń powinien ustalić świadczenie z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów w wartości, która zapewni uprawnionemu przywrócić pojazd do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę.

15.1. Niezależnie od tego, czy wysokość świadczenia jest ustalana metodą serwisową, czy też kosztorysową, zakład ubezpieczeń nie powinien stosować praktyk skutkujących naruszeniem zasady pełnego odszkodowania. **W szczególności zakład ubezpieczeń nie może przyjmować w przypadku rozliczenia szkody metodą kosztorysową innych niż w przypadku rozliczenia szkody metodą serwisową kryteriów uwzględniania cen części zamiennych i stawek za usługi warsztatów naprawczych.**

15.2. Kalkulacja kosztów naprawy pojazdu, będąca podstawą ustalenia świadczenia metodą kosztorysową powinna być dokonana w oparciu o rynkową wartość usług i części zamiennych w dniu ustalenia odszkodowania, z uwzględnieniem podatku VAT (chyba, że

uprawniony jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT oraz ma prawo do dokonania obniżenia kwoty podatku należnego o kwotę podatku naliczonego przy nabywaniu rzeczy bądź usługi), z zastosowaniem:

- norm czasowych operacji naprawczych, zapewniających wykonanie usługi w sposób
- zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego,
- **stawki za roboczogodzinę ustalonej przez zakład ubezpieczeń na podstawie cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania, siedziby uprawnionego lub miejsca naprawy pojazdu, które są w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego,**
- części zamiennych i materiałów, zapewniających przywrócenie pojazdu do stanu
- poprzedniego.

15.3. Zakład ubezpieczeń przedstawia, na żądanie uprawnionego, szczegółowe wyjaśnienia, na jakiej podstawie ustalił cenę usług stosowaną przez warsztaty naprawcze, o których mowa powyżej. Na żądanie uprawnionego zakład ubezpieczeń obowiązany jest do wskazania warsztatu naprawczego świadczącego usługi naprawcze, w miejscu zamieszkania lub siedziby uprawnionego, który za cenę przedstawioną przez zakład ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy jest w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego.

15.4. 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.

15.5. W przypadku zakwestionowania wyliczenia kosztów naprawy pojazdu zawartego w kosztorysie sporządzonym przez rzeczoznawcę lub warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego zakład ubezpieczeń powinien uzasadnić, na jakiej podstawie przyjął, że kosztorys jest nieprawidłowy.

Wytyczna nr 19

Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać wysokości świadczenia skutkującej ograniczeniem uprawnionego do świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów co do możliwości naprawy pojazdu, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita. **Zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria ustalania kosztu naprawy pojazdu oraz jego wartości bezpośrednio przed powstaniem szkody jak i po jej powstaniu niezależnie od tego, czy ustala wysokość świadczenia w razie szkody częściowej, czy też bada ewentualną zasadność uznania szkody za całkowitą.** W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu.

19.1. Zakład ubezpieczeń nie powinien ograniczać w jakikolwiek sposób uprawnionemu swobody decyzji co do możliwości i zakresu naprawy pojazdu, gdy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, w szczególności:

- nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku uzgodnienia z zakładem ubezpieczeń kosztów dokonania tej naprawy,
- nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku udokumentowania przez uprawnionego dokonanej naprawy pojazdu rachunkami/fakturami obejmującymi całkowity koszt naprawy,
- **stosować na potrzeby ustalenia, czy zachodzi ewentualność likwidacji szkody jako całkowitej, kosztu naprawy pojazdu według najwyższych stawek za roboczogodzinę stosowanych na rynku lokalnym (np. przez ASO) i przy użyciu części O, jeżeli w odniesieniu do tego samego pojazdu i tej samej szkody nie zastosowałby takich samych zasad w przypadku likwidacji szkody jako częściowej.**

19.2. Zakład ubezpieczeń powinien w identyczny sposób szacować wartość pojazdu bezpośrednio przed powstaniem szkody jak i przewidywane koszty naprawy pojazdu, zarówno podczas weryfikacji, czy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, jak i w razie zakwalifikowania szkody jako częściowej, w szczególności w zakresie uwzględniania wartości części O, Q i P, kosztów robocizny, a także podatku VAT.

19.3. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu, np. na prośbę uprawnionego, przedstawić samodzielnie ofertę zakupu pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną bądź wskazać podmiot, który jest gotów nabyć pozostałości za tę cenę.

19.4. W przypadku braku możliwości sprzedaży pozostałości za cenę zgodną z zaproponowaną przez zakład ubezpieczeń wyceną, zakład ubezpieczeń powinien odpowiednio skorygować ustaloną wysokość świadczenia.

Analizując treść przedmiotowych wytycznych należy wskazać, że w pełni oddają one istotę wykładni przepisów prawa dokonaną przez Sąd Najwyższy w uchwałach z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01), z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03) oraz z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06), tj. że stawki za roboczogodzinę, które są integralną częścią odszkodowania, powinny być ustalane w oparciu o stawki występujące na rynku lokalnym (miejsce zamieszkania poszkodowanego lub miejsce naprawy), a ubezpieczyciele nie mogą różnicować wysokości stawek za roboczogodzinę w zależności od wyboru sposobu naprawienia szkody czy też stosować różnych stawek w zależności od kwalifikacji szkody.

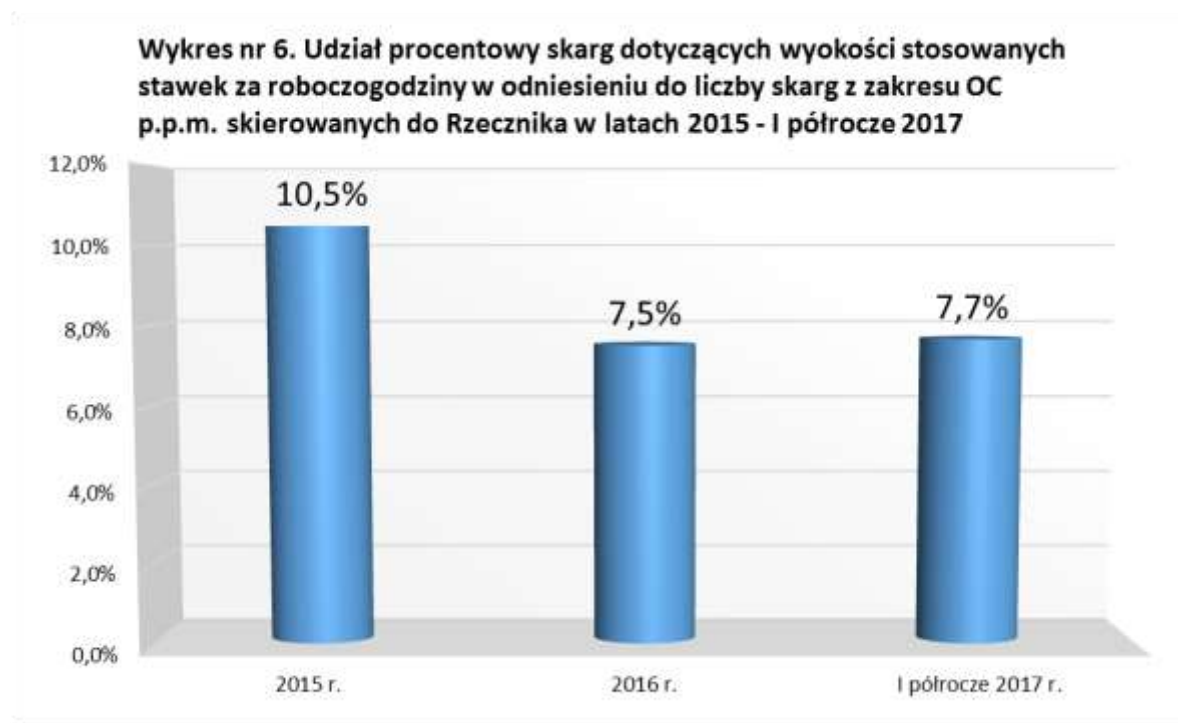
3. Problematyka stawek za roboczogodzinę po wejściu w życie *Wytycznych...* Komisji Nadzoru Finansowego

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg wpływających do Biura Rzecznika Finansowego (wcześniej Rzecznika Ubezpieczonych) w zakresie zastrzeżeń co do wysokości stosowanych stawek za roboczogodziny prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych, to w 2015 r. na łączną liczbę 5099 skarg na postępowanie ubezpieczycieli przy wykonywaniu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. 535 skarg dotyczyło wyłącznie problematyki roboczogodzin. W 2016 r. skarg dotyczących tej problematyki było 286, na łączną liczbę 3799 skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. Natomiast w I półroczu 2017 r. do Rzecznika wpłynęło 156 skarg dotyczących wysokości stosowanych stawek za roboczogodziny prac

blacharskich, lakierniczych i mechanicznych, na łączną liczbę 2031 skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m.

Problematyka roboczogodzin poruszana jest także przy okazji składania skarg do Rzecznika w innych sprawach jako element poboczny wniosku, zatem realny poziom omawianego problemu jest o wiele większy od zaprezentowanych danych.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.



4. Stawki za roboczogodzinę stosowane przez zakłady ubezpieczeń w przypadku szkody całkowitej

W niniejszym podrozdziale zaprezentowane zostaną sposoby wyliczania należnego odszkodowania, w tym ustalania stawki za roboczogodzinę, w przypadku kwalifikacji szkody jako całkowitej.

Jednym z przykładów może być skarga na działalność TUZ Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych¹²², w której pełnomocnik skarżącego podnosił, że szkoda została błędnie zakwalifikowana jako całkowita. Uszkodzeniu uległ pojazd marki Ford Fiesta, rok produkcji 2011. Ubezpieczyciel w zaprezentowanym poszkodowanemu kosztorysie zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **130 zł netto** oraz części oryginalne bez amortyzacji. Interwencja Rzecznika Finansowego nie przyniosła zmiany stanowiska towarzystwa. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Sieradz (woj. łódzkie).

Innym wnioskiem, będącym przedmiotem analizy Rzecznika w tym zakresie, była skarga na działalność BTA Insurance Company SE Spółka Europejska Oddział w Polsce¹²³. W niniejszej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Renault Clio, rok produkcji 2003. Ubezpieczyciel w kosztorysie naprawy z lutego 2016 r., kwalifikującym szkodę jako całkowitą, zastosował stawki za roboczogodzinę na poziomie **90 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to powiat nowotarski (woj. małopolskie).

Kolejny wniosek z omawianego zakresu dotyczył działalności Gothaer TU S.A.¹²⁴ Uszkodzeniu uległ pojazd marki Audi A4. Szkoda została zakwalifikowana jako całkowita, a w kalkulacji kosztów naprawy przyjęto stawkę za roboczogodzinę w wysokości **130 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Piotrków Trybunalski (woj. łódzkie). Ubezpieczyciel uzasadnił przyjęcie stawki w wyżej wskazanej wysokości w następujący sposób: **„Skoro Poszkodowany ma prawo (choć nie musi z niego korzystać) przeprowadzić naprawę w ASO, ubezpieczyciel musi ustalić, czy nie dojdzie do powyżej opisanej sytuacji, gdy Poszkodowany zdecyduje się ze swego prawa skorzystać. Ta przesłanka stoi u podstaw do użycia w wycenie szacowanych kosztów naprawy warunków ASO”**.

Następny przykład stanowi wniosek o podjęcie interwencji wobec Generali TU S.A.¹²⁵ Uszkodzeniu uległ pojazd marki BMW serii 1, rok produkcji 2006. Początkowo w sprawie została stwierdzona szkoda częściowa, a w kosztorysie naprawy znajdziemy stawki za roboczogodzinę w wysokości **54 zł netto**. Po odwołaniu się poszkodowanego zmieniono

¹²² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/726/KC/15.

¹²³ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4670/BCH/16.

¹²⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1867/SL/16.

¹²⁵ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/8168/TW/16.

kwalifikację szkody na całkowitą, a w wycenie kosztów naprawy została zastosowana stawka w wysokości **155 zł netto**. Miejsce zamieszkania skarżącego to Gdynia (woj. pomorskie).

Podobne stanowisko zaprezentowała Aviva TUO S.A. w kolejnej sprawie będącej przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego¹²⁶. Uszkodzeniu uległ pojazd marki Toyota Yaris, rok produkcji 2008. Ubezpieczyciel przedstawił w sierpniu 2016 r. kosztorys naprawy, w którym stwierdzono, iż wystąpiła szkoda całkowita. W kosztorysie zastosowano stawkę za roboczogodzinę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Bielsko-Biała (woj. śląskie).

We wniosku skierowanym do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji wobec TUZ Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych¹²⁷ opisane zostało zdarzenie, w wyniku którego uszkodzony został pojazd marki Fiat Punto II, rok produkcji 2001. Ubezpieczyciel uznał, że wystąpiła szkoda całkowita, a kalkulacja kosztów naprawy z maja 2016 r. zawierała stawkę za roboczogodzinę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Poznań (woj. wielkopolskie).

Rzecznik Finansowy przyznaje, że kwerenda spraw dotyczących stawek za roboczogodzinę stosowanych podczas likwidacji szkód komunikacyjnych zakwalifikowanych jako szkody całkowite pokazuje, że ubezpieczyciele coraz rzadziej dopuszczają się arbitralnego doboru wysokości stawek za roboczogodzinę w zależności od kwalifikacji szkody. Jednak należy stwierdzić, że takie sprawy wciąż trafiają do Rzecznika, co potwierdza występowanie negatywnego zjawiska różnicowania stawek, które jest niezgodne z *Wytycznymi...* KNF.

5. Stawki za roboczogodzinę stosowane przez zakłady ubezpieczeń w przypadku szkody częściowej

Wydawać by się mogło, że zaprezentowane w poprzednim podrozdziale stawki za roboczogodzinę prac blacharskich, mechanicznych i lakierniczych faktycznie odpowiadają

¹²⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6720/BCH/16.

¹²⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/8334/PO/16.

stawkom stosowanym przez warsztaty naprawcze w różnych rejonach Polski. Niestety, analiza kolejnych wniosków nie potwierdza tego faktu. W przypadku kwalifikacji szkody jako częściowej, kiedy koszty naprawy nie przekraczają wartości pojazdu sprzed szkody, zakład ubezpieczeń stosuje stawki znacząco odbiegające od wcześniej zaprezentowanych, stosowanych przy szkodach całkowitych.

Przykładowo, w jednym z wniosków zawierającym skargę na działalność PZU S.A., będącym przedmiotem interwencji Rzecznika Finansowego¹²⁸, uszkodzeniu uległ pojazd marki Audi A4, rok produkcji 2013. Ubezpieczyciel zakwalifikował szkodę jako częściową, a w kalkulacji kosztów naprawy z grudnia 2015 r. zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **49 zł netto**. Poszkodowany przedstawił kosztorys naprawy przygotowany przez rzeczoznawcę, gdzie przy założeniu „stawki średnie rynkowe” przyjęto stawkę za roboczogodzinę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Gdańsk (woj. pomorskie).

W kolejnym analizowanym wniosku, tym razem o podjęcie interwencji wobec Link4 TU S.A.¹²⁹, uszkodzeniu uległ pojazd marki BMW 3, rok produkcji 2008. Ubezpieczyciel określił szkodę jako częściową i w kosztorysie naprawy z grudnia 2015 r. zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **60 zł netto**. Pełnomocnik poszkodowanego przedstawił kosztorys naprawy przygotowany przez rzeczoznawcę techniki motoryzacyjnej i ruchu drogowego, w którym przyjęto stawkę za roboczogodzinę w wysokości **95 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Radom (woj. mazowieckie).

W kolejnej sprawie (skarga na działalność PZU S.A.)¹³⁰ w wyniku kolizji uszkodzeniu uległ pojazd marki Toyota Yaris, rok produkcji 2013. W kosztorysie z listopada 2015 r. ubezpieczyciel, ustalając szkodę częściową, zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **50 zł netto**, przy czym uzasadnił stosowanie takiej stawki w następujący sposób: **„W odniesieniu do wysokości stawki za jedną roboczogodzinę operacji naprawczych uwzględnionej w rozliczeniu kosztorysowym informujemy, że wpływ na nią ma wiele czynników. Jej wysokość jest i zawsze była zróżnicowana w zależności od sytuacji**

¹²⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1314/ASO/16.

¹²⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/703/PB/16.

¹³⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2651/PO/16.

regionalnej, autoryzacji (albo braku autoryzacji) posiadanych przez zakład naprawczy, specjalizacji w określonym zakresie prac, poziomu wyposażenia technicznego zakładów, marki samochodu itp. Jednocześnie stawki nie są stałe i podlegają tendencjom rynku, negocjacom indywidualnym pomiędzy poszkodowanym, a usługodawcą. Jak wynika z doświadczenia PZU w zakresie rozliczania szkód oraz obserwacji rynku napraw uszkodzonych pojazdów, przyjęcie dla potrzeb likwidacji wskazanej stawki daje możliwość **naprawienia pojazdu**". Poszkodowany przedstawił kosztorys naprawy przygotowany przez rzeczoznawcę, w którym przyjęto stawkę za roboczogodzinę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Katowice (woj. śląskie).

W kolejnej sprawie podjętej na wniosek poszkodowanego wobec PZU S.A.¹³¹, uszkodzeniu uległ pojazd marki Volkswagen Touran, rok produkcji 2007. Szkada została zakwalifikowana jako częściowa, a ubezpieczyciel w kalkulacji kosztów naprawy ze stycznia 2016 r. zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **48 zł netto**. Argumentacja ubezpieczyciela w sprawie wysokości przyjętej stawki za roboczogodzinę prac naprawczych jest tożsama z wcześniej zaprezentowanym przykładem. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Jasło (woj. podkarpackie).

Rzecznik Finansowy podjął także interwencję na wniosek poszkodowanego wobec Link4 TU S.A.¹³² Poszkodowany był posiadaczem pojazdu marki Mazda 6, rok produkcji 2003. Szkada została zakwalifikowana przez ubezpieczyciela jako częściowa, a w kosztorysie naprawy z lutego 2016 r. zastosowano stawkę za roboczogodzinę w wysokości **55 zł netto**. W uwagach zawartych na pierwszej stronie kosztorysu znajduje się adnotacja „**kalkulacja opracowana na zasadach określonych przez Link4**". Poszkodowany przedstawił kosztorys naprawy przygotowanych przez warsztat naprawczy z Warszawy. Stawka zastosowana w kosztorysie wносиła **150 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Sulejówkę (woj. mazowieckie). Ubezpieczyciel przekazał Rzecznikowi następujące uzasadnienie: „**Koszty naprawy ustalono przy pomocy systemu AUDATEX, który posiada aktualną bazę danych,**

¹³¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2471/PB/16. Również podobnie PZU S.A. w sprawach o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1081/GC/15, RF/WUE/ZKU/G/1515/NK/15, RF/WUE/ZKU/G/631/NK/16 oraz RF/WUE/ZKU/G/2295/PO/16.

¹³² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/3187/GC/16.

dotyczącą m.in. czasu trwania poszczególnych napraw (blacharskich i lakierniczych) zgodnie z normami producenta, kosztów materiału lakierniczego oraz aktualnych cen nowych części dostępnych na polskim rynku, jak również przy uwzględnieniu szacunkowych stawek za roboczogodzinę”.

W sprawie przeciwko TUIR Warta S.A.¹³³ przedmiotem sporu była wysokość odszkodowania za uszkodzony pojazd marki Volkswagen Passat, rok produkcji 2007. W sprawie uznano szkodę częściową, a w kosztorysie naprawy z listopada 2015 r. została zastosowana stawka za roboczogodzinę w wysokości **65 zł netto**. Kosztorys poszkodowanego, przygotowany przez rzeczoznawcę, zawierał stawkę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Łódź (woj. łódzkie).

Jako kolejny przykład można wskazać wniosek zawierający skargę na działalność STU Ergo Hestia S.A.¹³⁴ Uszkodzeniu uległ pojazd marki Toyota Auris, rok produkcji 2014. Ubezpieczyciel w kalkulacji naprawy z listopada 2016 r. zastosował stawkę w wysokości **70 zł netto**. Szkada została zakwalifikowana jako częściowa. Pełnomocnik poszkodowanego przedstawił kalkulacje kosztów naprawy, wykonaną przez rzeczoznawcę, w której zastosowano stawkę za roboczogodzinę w wysokości **100 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Katowice (woj. śląskie). Zakład ubezpieczeń przedstawił następujące uzasadnienie dla wysokości przyjętej stawki: „z uwzględnieniem: stawki za roboczogodzinę stosowanej przez zakłady naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania Poszkodowanego. Zgodnie z informacją zawartą na kosztorysie, Ubezpieczyciel proponował i wskazał warsztaty sieci partnerskiej Ergo Hestii, w których możliwa jest naprawa pojazdu”¹³⁵.

Rzecznik Finansowy podejmował również interwencję wobec Aviva TUO S.A.¹³⁶ Wniosek poszkodowanego dotyczył wysokości odszkodowania za uszkodzony pojazd marki Maserati Granturismo, rok produkcji 2011. Ubezpieczyciel w kosztorysie naprawy z grudnia 2015 r. zastosował stawkę za roboczogodzinę w wysokości **75 zł netto**. Kosztorys skarżącego

¹³³ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1057/PB/16.

¹³⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2124/PB/16. Podobnie STU Ergo Hestia S.A. w sprawie o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2141/PB/16.

¹³⁵ Informacja przekazana przez ubezpieczyciela została zaprezentowana w załączniku nr 6 do niniejszego Raportu.

¹³⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2187/PB/16.

ze stycznia 2016 r. wykonany przez certyfikowanego rzeczoznawcę zawierał stawkę w wysokości **120 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Warszawa (woj. mazowieckie). Ubezpieczyciel w swojej argumentacji wskazał, że: „**Ponadto przesyłając kosztorys Aviva poinformowała poszkodowanego, że kosztorys odpowiada kosztom naprawy we współpracującym z Aviva serwisie. Zastosowane stawki odpowiadają stawkom stosowanym przez warsztaty współpracujące z Aviva [...]**”.

Warto także przytoczyć sprawę podjętą z wniosku przeciwko TUiR Warta S.A.¹³⁷ W sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Chevrolet Aveo, rok produkcji 2006. Ubezpieczyciel w pierwszym zaproponowanym kosztorysie zastosował stawki w wysokości **60 zł netto**. W związku z odwołaniem złożonym przez pełnomocnika poszkodowanego oraz interwencją Rzecznika ubezpieczyciel zweryfikował przekazany kosztorys naprawy, gdzie zastosowane były stawki w wysokości **122 zł netto** do kwoty **100 zł netto**, zamieszczając na kosztorysie stosowną notatkę: „**Stawki za robociznę zweryfikowano na podstawie analizy rynku usług motoryzacyjnych w regionie**”. Miejsce zamieszkania poszkodowanego to Szczecin (woj. zachodniopomorskie).

W sprawach zgłaszanych do Rzecznika Finansowego w dalszym ciągu występują sytuacje, w których ubezpieczyciel weryfikuje stawkę za roboczogodzinę wynikającą z kosztorysu i dokumentu naprawy (zwykle faktury VAT) przedstawianych przez poszkodowanego.

We wniosku o podjęcie interwencji wobec TUiR Warta S.A.¹³⁸ opisana została sprawa, w której uszkodzeniu uległ pojazd marki Volvo FH 440, rok produkcji 2007, a szkoda zakwalifikowana została jako częściowa. W fakturze za usługę naprawy z listopada 2015 r. wystawionej przez warsztat naprawczy została zastosowana stawka w wysokości **110 zł netto**. Miejsce zamieszkania poszkodowanego i siedziba warsztatu to Biała Podlaska (woj. lubelskie). Ubezpieczyciel zweryfikował przekazaną fakturę m.in. w zakresie stawki za roboczogodzinę do wysokości stawki **90 zł netto**. Na fakturze naniesiono adnotację: „**Stawkę**”

¹³⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/918/CW/15.

¹³⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1662/PB/16.

roboczogodziny uznano 90,00 PLN, maksymalnie akceptowalna w TUIR Warta przy naprawach poza ASO w regionie”.

Podobna sytuacja weryfikacji stawki wystąpiła w sprawie będącej przedmiotem interwencji Rzecznika wobec Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie¹³⁹. Uszkodzeniu uległ pojazd marki Seat Exeo, rok produkcji 2009. Pojazd został naprawiony, a ubezpieczycielowi przekazana została faktura wraz z kosztorysem ze stawką za roboczogodzinę w wysokości **95 zł netto**. Miejsce naprawy pojazdu to Bukowno (woj. małopolskie). Ubezpieczyciel dokonał redukcji należnego odszkodowania, przyjmując stawkę w wysokości **90 zł netto**.

Jak wynika z kierowanych do Rzecznika Finansowego wniosków, które były podstawą podejmowanych interwencji, ubezpieczyciele stosują następujące stawki za roboczogodzinę:

- w przypadku kwalifikacji szkody jako całkowitej – **od 90 zł do 155 zł netto, wskazując, że są to średnie stawki na danym rynku;**
- w przypadku kwalifikacji szkody jako częściowej, likwidowanej na podstawie kosztorysu – **od 48 zł do 100 zł netto, wskazując również, że są to średnie stawki na danym rynku;**
- w przypadku dokonania naprawy i udokumentowania poniesionych na nią kosztów, ubezpieczyciele dokonują weryfikacji stawek za roboczogodzinę do poziomu **90 zł netto, wskazując także, że są to średnie stawki na danym rynku.**

6. Stawki za roboczogodzinę na polskim rynku usług motoryzacyjnych

Rzecznik Finansowy w podejmowanych interwencjach zwracał się do zakładów ubezpieczeń o przekazanie informacji na temat metodologii ustalania stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych. Pomimo zapewnień ubezpieczycieli, że stosowane w kosztorysach napraw stawki są wynikiem „wieloletniego doświadczenia pracowników” oraz „stałego monitoringu” rynku napraw powypadkowych, w analizowanych sprawach Rzecznik Finansowy nie znalazł dowodów potwierdzających te twierdzenia. W

¹³⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/2926/PO/16.

wielu sprawach Rzecznik wnosił o przekazanie danych z dokumentów potwierdzających dokonanie naprawy (faktura VAT, rachunek, paragon), na podstawie których ubezpieczyciele wyliczają średnią dla danego rodzaju warsztatów w określonym rejonie Polski. W żadnej z analizowanych spraw Rzecznik Finansowy takich dokumentów od ubezpieczyciela nie otrzymał.

Przygotowując się do publikacji niniejszego Raportu, Rzecznik Finansowy dokonał wnikliwej analizy dostępnych materiałów dotyczących problematyki stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i mechanicznych, a także wystąpił do członków Polskiego Związku Przemysłu Motoryzacyjnego oraz do przewodniczącego Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego z prośbą o udostępnienie takich danych.

Najbardziej kompleksowe opracowanie, jednak już o znaczeniu bardziej historycznym, dotyczące stawek za roboczogodzinę w warsztatach samochodowych, zostało przygotowane przez DEKRA Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, która reprezentuje w Polsce międzynarodowy koncern DEKRA SE ze Stuttgartu, działający na rynku usług motoryzacyjnych od 1925 r. Prezentacja dotycząca stawek została przedstawiona podczas IV Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych w dniu 26 marca 2009 r. Badanie przeprowadzone przez DEKRA Polska Sp. z o.o. (w dniach 1–15 marca 2009 r.), które swoim zasięgiem objęło duże miasta i mniejsze miejscowości w Polsce, zostało przeprowadzone metodą ankietową ilościową na próbie 1000 warsztatów zajmujących się naprawą samochodów osobowych. Forma, w jakiej przeprowadzono badania, to ankietę wysyłaną faksem lub pocztą elektroniczną oraz wywiady telefoniczne z kierownikami/właścicielami warsztatów.

Poniżej w tabeli zaprezentowane zostały wyniki badania dotyczącego **wysokości stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i mechanicznych w warsztatach nieautoryzowanych.**

Tabela nr 1. Wysokość stawek za roboczogodzinę prac blacharskich, lakierniczych i mechanicznych stosowanych w warsztatach nieautoryzowanych mających siedzibę w największych pod względem ludności miastach w Polsce (badanie przeprowadzone w okresie 1–15 marca 2009 r.)

Miasto	Stawka za roboczogodzinę w zł (netto)		
	mechaniczna	blacharska	lakiernicza
Warszawa	100	123	123
Warszawa (okolice)	81	80	80
Łódź	83	83	91
Kraków	71	86	87
Wrocław	73	89	102
Poznań	106	109	104
Gdańsk	83	114	120
Szczecin	103	87	87
Bydgoszcz	93	103	107
Katowice	63	90	93
Lublin	78	86	93
Białystok	76	114	120
Częstochowa	77	78	83
Sosnowiec	60	80	80
Radom	35	75	80
Kielce	84	70	73
Toruń	92	79	84

Źródło: Opracowanie własne na podstawie M. Mankiewicz, Stawki za roboczogodzinę w warsztatach samochodowych, DEKRA Polska Sp. z o.o., prezentacja przedstawiona podczas IV Forum Ubezpieczeń Komunikacyjnych w dniu 26 marca 2009 r.

Rzecznik Finansowy nie otrzymał żadnej odpowiedzi od członków Polskiego Związku Przemysłu Motoryzacyjnego w sprawie wysokości stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych.

Rzecznik Finansowy wystąpił także do przewodniczącego Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego w sprawie wysokości stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych. Związek Rzemiosła Polskiego (ZRP) jest

ogólnopolską, społeczno-zawodową organizacją samorządu gospodarczego, działającą od 1933 r. Od 2001 r. posiada status reprezentatywnej organizacji pracodawców. Reprezentuje sektor małych i średnich przedsiębiorstw. Związek, jako członek Trójstronnej Komisji ds. Społeczno-Gospodarczych, opiniuje założenia oraz projekty aktów prawnych i programów dotyczących polityki publicznej. Zrzesza 26 izb rzemiosła i przedsiębiorczości działających na szczeblu województw oraz na szczeblach lokalnych poprzez cechy rzemiosł, których jest obecnie 485, w tym cechy branży motoryzacyjnej.

W odpowiedzi Rzecznik Finansowy otrzymał dane, które zostały zaprezentowane w tabeli nr 2, gdzie ukazano najniższe i najwyższe stawki za roboczogodzinę stosowane przez zakłady naprawcze zrzeszone w organizacjach rzemieślniczych z podziałem na województwa.

Tabela nr 2. Wysokość stawek za roboczogodzinę prac blacharsko-lakierniczych stosowanych przez zakłady naprawcze zrzeszone w organizacjach rzemieślniczych ZRP z podziałem na województwa

Województwo	Stawka za roboczogodzinę w zł (netto)	
	minimalna	maksymalna
dolnośląskie	120	180
kujawsko-pomorskie	80	115
lubelskie	80	160
lubuskie	75	140
łódzkie	95	150
małopolskie	70	190
mazowieckie	70	240
opolskie	90	190
podkarpackie	80	160
podlaskie	90	138
pomorskie	80	260
śląskie	70	280
świętokrzyskie	95	130

warmińsko-mazurskie	80	150
wielkopolskie	70	150
zachodniopomorskie	120	150

Źródło: Dane Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego przekazane wraz z korespondencją z dnia 9 lutego 2017 r.

Zaprezentowane w niniejszym podrozdziale dane pokazują, z jak różnorodnym rynkiem pod względem cen za usługi mamy do czynienia. Analiza wysokości stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych, w szczególności tych zawartych w zestawieniu dla poszczególnych województw w warsztatach zrzeszonych w organizacjach rzemieślniczych, pokazuje, że stawka minimalna, średnia dla wszystkich województw wynosi **85 zł netto**, a stawka maksymalna, średnia dla wszystkich województw to **174 zł netto**. W odniesieniu do stawek stosowanych przez zakłady ubezpieczeń w kosztorysach napraw w przypadku szkód częściowych, zaprezentowanych w poprzednich podrozdziałach, prowadzi to do konstatacji, iż stawki za roboczogodziny zawarte w kosztorysach opracowywanych przez zakłady ubezpieczeń w dalszym ciągu odbiegają od stawek stosowanych na rynkach lokalnych.

7. Podsumowanie

Analiza poszczególnych skarg dotyczących przyjmowanych stawek za roboczogodzinę w odniesieniu do wyników badań, jakie zaprezentował w niniejszym raporcie Rzecznik Finansowy, prowadzi do następujących wniosków:

W procesach likwidacji szkód komunikacyjnych metodą kosztorysową **widoczny jest brak jakichkolwiek obiektywnych kryteriów dotyczących stosowania stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych**. W przypadku kwalifikacji szkody jako całkowitej zakłady ubezpieczeń stosują stawki obowiązujące w autoryzowanych stacjach obsługi lub nawet właściwe dla pojazdów marek premium. Natomiast w przypadku szkód częściowych ubezpieczyciele stosują stawki za roboczogodzinę znacznie odbiegające od stawek zaprezentowanych przez Rzecznika Finansowego w niniejszym rozdziale.

Ubezpieczyciele pomimo zapewnień, że stosowane przez nich stawki są stawkami rynkowymi, nie byli w stanie przedstawić żadnych dowodów potwierdzających ich stanowiska. Na odnotowanie zasługuje fakt, że stawki rynkowe stosowane przez ubezpieczycieli w sprawach będących przedmiotem analizy Rzecznika Finansowego są minimalnie wyższe od tych, jakie Rzecznik Ubezpieczonych prezentował w raporcie *Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych – część II*¹⁴⁰.

Rzecznik Finansowy w dalszym ciągu dostrzega w działaniach ubezpieczycieli **rażące naruszenie zasady pełnego odszkodowania (art. 361 § 1 k.c.), polegające na redukcji wysokości należnego odszkodowania, w tym stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych w sytuacji, gdy poszkodowany naprawi pojazd i przedstawi dokumenty potwierdzające wysokość kosztów naprawy. Ubezpieczyciele w żadnym przypadku i w żaden sposób nie wykazali, że poniesione przez poszkodowanego koszty, w tym koszty robocizny, są rażąco wygórowane.**

Rzecznik Finansowy pragnie na zakończenie zwrócić uwagę, że w jego opinii zakłady ubezpieczeń nie likwidują szkód, w tym nie stosują stawek za roboczogodzinę, w oparciu o *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych KNF*, a w szczególności:

- **zakłady ubezpieczeń przyjmują w przypadku rozliczenia szkody metodą kosztorysową inne niż w przypadku rozliczenia szkody metodą serwisową kryteria uwzględniania cen części zamiennych i stawek za usługi warsztatów naprawczych;**
- **stawki za roboczogodzinę w opinii Rzecznika nie są ustalone przez zakłady ubezpieczeń na podstawie cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania, siedziby uprawnionego lub miejsca naprawy pojazdu, które są w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego;**
- **zakłady ubezpieczeń nie przedstawiają na żądanie uprawnionego szczegółowych wyjaśnień, na jakiej podstawie ustaliły cenę usług stosowaną przez warsztaty naprawcze.**

¹⁴⁰ http://rf.gov.pl/pdf/raport_praktyka_likwidacyjna_orzecznictwo_sn_cz_II.pdf.

Rozdział VI

Utrata wartości handlowej pojazdu

W niniejszym rozdziale przedstawiona zostanie problematyka utraty wartości handlowej pojazdu – roszczenia wypłacanego w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – w świetle opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*. Zostanie zaprezentowane stanowisko Sądu Najwyższego istotne w omawianej problematyce, zawarte w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01), oraz stanowisko Sądu Okręgowego w Białymstoku z dnia 13 lutego 2015 r. (VII Ga 284/14). Omówiona zostanie także treść *Wytycznych...* oraz praktyka likwidacji szkód zakładów ubezpieczeń po dniu 31 marca 2015 r., tj. po wejściu w życie przedmiotowych *Wytycznych...*

1. Stanowisko Sądu Najwyższego oraz sądu powszechnego

Orzeczenie Sądu Najwyższego dotyczące problematyki utraty wartości handlowej pojazdu zostało wydane w dniu 12 października 2001 r. (III CZP 57/01). Sprawa rozpoczęła się od powództwa wytoczonego przeciwko PZU S.A. i była rozpatrywana przez Sąd Rejonowy w Olkuszu, a następnie wskutek apelacji powoda przez Sąd Okręgowy w Katowicach. Roszczenie powoda skierowane było przeciwko ubezpieczycielowi sprawcy wypadku komunikacyjnego, na skutek którego uszkodzeniu uległ pojazd, naprawiony następnie zgodnie z technologią producenta przy użyciu nowych oryginalnych części zamiennych. Sąd Najwyższy po rozpatrzeniu zapytania prawnego przedstawionego przez sąd niższej instancji: „Czy do składników szkody, powstałej na skutek kolizji pojazdów samochodowych, za którą odpowiedzialność z tytułu umowy ubezpieczeniowej odpowiedzialności cywilnej ponosi zakład ubezpieczeń, zalicza się utratę wartości handlowej naprawionego samochodu, spowodowaną stosowaniem przez autoryzowane warsztaty naprawcze technologii nie w pełni pozwalającej na przywrócenie pierwotnego stanu pojazdu, tj. sprzed kolizji?” podjął uchwałę o następującej treści: **„Odszkodowanie za uszkodzenie samochodu może obejmować oprócz kosztów jego naprawy także zapłatę sumy pieniężnej, odpowiadającej**

różnicy między wartością tego samochodu przed uszkodzeniem i po naprawie”. Sąd Najwyższy stwierdził m.in., iż w razie wyrządzenia szkody ruchem pojazdu lub w związku z jego ruchem odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym. Problem, na którym głównie skupił się Sąd, sprowadzał się do tego, czy odszkodowanie należne za uszkodzenie samochodu obejmuje oprócz kosztów jego naprawy także zapłatę sumy pieniężnej odpowiadającej różnicy między wartością tego samochodu przed uszkodzeniem i po naprawie, przy założeniu, że naprawa była prawidłowa, a zmniejszenie wartości samochodu nastąpiło wskutek jego uszkodzenia. Sąd stwierdził, że przy określaniu miernika wartości rzeczy nieuzasadnione jest przeciwstawianie cen, które mogą być uzyskane przy jej zbywaniu i nabywaniu. Oczywiście, jednostkowe ceny takich samych samochodów mogą się różnić, jednakże podstawą ustalenia wartości rzeczy będącej przedmiotem powszechnego obrotu nigdy nie jest jednostkowa cena, która może wynikać z zupełnie przypadkowych okoliczności. Podstawą ustalenia wartości powinna być średnia cen. Anachronizmem wydaje się przyjmowanie różnych sposobów określania wartości takich samych rzeczy w zależności od tego, czy są przeznaczone do normalnego używania i korzystania przez właściciela, czy też są przeznaczone do zbycia. W jednoznacznej ocenie Sądu Najwyższego w warunkach gospodarki rynkowej każda rzecz mająca wartość majątkową może być w dowolnym momencie przeznaczona na sprzedaż. Zbycie rzeczy jest takim samym uprawnieniem właściciela jak korzystanie z niej, wobec czego traci także znaczenie odróżnianie 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. Z przepisu art. 361 § 2 k.c. wynika obowiązek pełnej kompensacji szkody. Wartość samochodu po jego naprawie to nic innego jak jego wartość rynkowa. Ponieważ wartość ta w wyniku uszkodzenia, choć później wyeliminowanego, zmalała w stosunku do tej, jaką pojazd ten miałby na rynku, gdyby nie został uszkodzony, to kompensata powinna obejmować nie tylko koszty naprawy, ale także tę różnicę wartości.

Reasumując, Sąd Najwyższy w wyżej wskazywanej uchwale stwierdził, iż wprowadzie samochód po naprawie odzyskuje sprawność techniczną, jednakże nie uzyskuje takiej

wartości handlowej jak przed wypadkiem (jego cena sprzedażowa po naprawie na skutek faktu, że pojazd jest powypadkowy, maleje). Różnica w tej wartości stanowi różnicę handlową, której w świetle powyższej uchwały mogą domagać się poszkodowani właściciele pojazdów. Na koniec warto wspomnieć, iż prezentowane w uchwale poglądy zaaprobował w swojej glosie A. Szpunar, wybitny prawnik cywilista, specjalista z zakresu prawa ubezpieczeń¹⁴¹. Podobnie uznany praktyk i znawca prawa odszkodowawczego G. Bieniek, dzieląc zapatrywania Sądu Najwyższego wyrażone w uchwale z dnia 12 października 2001 r., wskazał, iż w razie utraty wartości handlowej pojazdu odszkodowanie powinno obejmować nie tylko koszty naprawy, ale także różnicę między stanem wartości rynkowej samochodu sprzed wypadku a tym, jaki istniałby gdyby nie zdarzenie wywołujące szkodę¹⁴².

W wyroku Sądu Okręgowego w Białymstoku z dnia 13 lutego 2015 r. (VII Ga 284/14), który jest jednym z najnowszych orzeczeń w omawianej problematyce, Sąd potwierdza w całej rozciągłości zaprezentowane powyżej rozważania Sądu Najwyższego, stwierdzając m.in.: **„Dlatego też utrata wartości samochodu nie powinna być postrzegana jako utracona korzyść, jaką poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby sprzedał samochód, a raczej jako szkoda rzeczywista, istniejąca niezależnie od zamiaru sprzedaży auta. Roszczenie to ma zatem charakter abstrakcyjny i nawet w sytuacji, gdy poszkodowany w sposób namacalny nie odczuje skutków zmniejszenia wartości jego pojazdu w postaci zaoferowania mu ceny niższej od pojazdu bezwypadkowego o analogicznych parametrach, uszczerbek w jego majątku istnieje, bowiem pojazd przedstawia wartość niższą, niż przed wypadkiem”**. Orzeczenie to porusza także zauważalną w ostatnim czasie we wnioskach do Rzecznika problematykę utraty wartości handlowej pojazdów będących przedmiotem leasingu. Sąd w uzasadnieniu do wyroku stwierdza, że: **„z chwilą uszkodzenia pojazdu będącego przedmiotem leasingu finansujący nabył w stosunku do ubezpieczyciela roszczenie o naprawę szkody nie tylko związanej z kosztami naprawy pojazdu, ale też z rynkowym ubytkiem jego wartości, jeżeli takowy oczywiście nastąpił. Z tego też względu w tym zakresie prawnie irrelevantny pozostaje fakt późniejszego nabycia pojazdu przez powoda**

¹⁴¹ A. Szpunar, *Glosa do uchwały Sądu Najwyższego z 12 października 2001 r. (III CZP 57/01)*, OSP 2002, nr 5, poz. 61.

¹⁴² G. Bieniek, *Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe*, Warszawa 2006, s. 154–155.

oraz ustalonej pomiędzy finansującym a powodem z tego tytułu ceny. Jako niemające znaczenia trzeba też w związku z tym potraktować to czy powód obowiązany był nabyć przedmiot leasingu czy też nie”.

2. Wytyczne... Komisji Nadzoru Finansowego odnoszące się do problematyki utraty wartości handlowej pojazdu

Problematyka ubytku wartości handlowej pojazdu została zaimplementowana do treści *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych* KNF, aby nie było wątpliwości w zakresie katalogu przysługujących poszkodowanym roszczeń. Poruszaną problematykę opisuje wytyczna nr 21, o treści jak poniżej:

Wytyczna nr 21

Zakład ubezpieczeń powinien, przy ustalaniu wysokości świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, uwzględniać utratę wartości handlowej pojazdu, w przypadkach, w których utrata taka nastąpiła.

21.1. Zakład ubezpieczeń po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia, powinien przekazywać uprawnionemu, informację o możliwości zgłoszenia roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu niezależnie od formy i trybu zgłoszenia roszczenia.

21.2. Zakład ubezpieczeń powinien – z własnej inicjatywy, kierując się zasadą ostrożnego zarządzania zakładem ubezpieczeń – badać zasadność uwzględnienia w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych ewentualnego zobowiązania zakładu ubezpieczeń z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu powstałej w wyniku uszkodzenia i po uwzględnieniu naprawy pojazdu w związku z zaistniałą szkodą niezależnie od tego, czy uprawniony zgłosił roszczenie w tym zakresie.

21.3. Zakład ubezpieczeń badając zasadność uwzględnienia w kwocie świadczenia utraty wartości handlowej pojazdu powinien przyjąć zasadę indywidualizacji oceny roszczenia z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.

Należy stwierdzić, że wytyczne te w pełni oddają istotę wykładni przepisów prawa dokonaną przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01), to znaczy, że odszkodowanie za uszkodzenie samochodu może obejmować oprócz kosztów jego naprawy także zapłatę roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej, jeśli taka występuje.

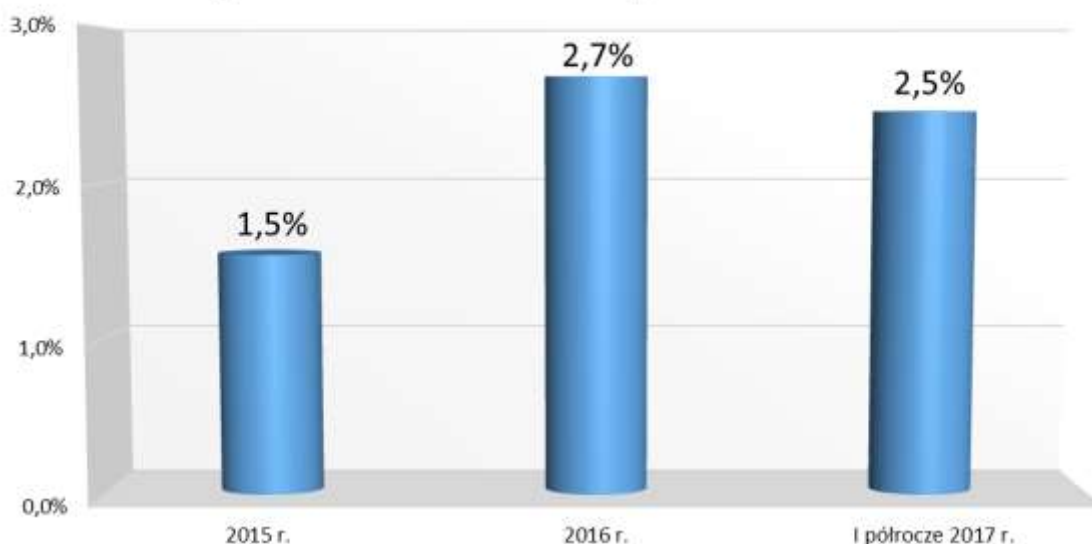
3. Problematyka roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu po wejściu w życie *Wytycznych...* opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego

Jeżeli chodzi o statystyczne ujęcie skarg wpływających do Biura Rzecznika Finansowego dotyczących roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, to w 2015 r. na łączną liczbę 5099 skarg na postępowanie ubezpieczycieli przy wykonywaniu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. 79 skarg dotyczyło wyłącznie problematyki ubytku wartości handlowej. W 2016 r. skarg dotyczących tej problematyki było 102 na łączną liczbę 3799 skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. Natomiast w I półroczu 2017 r. Rzecznik odnotował wpływ 50 skarg dotyczących problematyki utraty wartości handlowej pojazdu na łączną liczbę 2031 skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m.

Problematyka utraty wartości handlowej poruszana jest także przy okazji składania wniosków do Rzecznika w innych sprawach, jako ich element poboczny, zatem realny poziom omawianego problemu jest o wiele większy od zaprezentowanych danych. Można zatem zaobserwować wzrost liczby wniosków dotyczących problematyki ubytku wartości handlowej.

Wykres obrazujący procentowy udział skarg dotyczących omawianej w niniejszym rozdziale problematyki w odniesieniu do liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. zamieszczono poniżej.

Wykres nr 7. Udział procentowy skarg dotyczących utraty wartości handlowej pojazdu w odniesieniu do liczby skarg z zakresu OC p.p.m. skierowanych do Rezcznika w latach 2015 - I półrocze 2017



4. Wypłata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu realizowana w praktyce przez zakłady ubezpieczeń

W praktyce najczęstsze problemy powstają przy określaniu przez poszkodowanego, zakład ubezpieczeń czy też biegłego wysokości roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej, które ma stanowić rekompensatę powstałej szkody. Brak jest w powszechnie obowiązujących przepisach norm prawnych, które określałyby, w jaki sposób powinno się szacować wysokość utraty wartości handlowej pojazdu. Teoretycznie należałoby, analizując ceny rynkowe pojazdów, dokonać porównania wartości pojazdu przed powstaniem szkody oraz wartości pojazdu uszkodzonego i następnie przywróconego do stanu technicznego przed szkodą. Powstała różnica stanowiłaby szkodę majątkową, której naprawy poszkodowany mógłby dochodzić od sprawcy szkody lub też jego ubezpieczyciela. Jednakże z praktycznego punktu widzenia dokonanie takiego porównania nie zawsze jest możliwe, jak również implikuje szereg poważnych trudności.

4.1. Narzędzie do obliczania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

W praktyce działalności zakładów ubezpieczeń, niezależnych rzeczoznawców samochodowych oraz biegłych sądowych przy szacowaniu wysokości utraty wartości handlowej pojazdu najczęściej korzysta się z instrumentów technicznych lub też programów komputerowych, które pozwalają na oszacowanie tej utraty, bazując na pewnych uśrednionych danych dotyczących cen pojazdów i wzorach matematycznych. Najczęściej w praktyce stosuje się *Instrukcję określania rynkowego ubytku wartości pojazdów* przygotowaną przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT¹⁴³.

4.2. Odmowa wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

Analiza spraw prowadzonych przez Rzecznika Finansowego, a dotyczących roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pozwala na podzielenie spraw na te załatwiane odmownie, te, w których dochodzi do zmiany stanowiska ubezpieczyciela po interwencji poszkodowanego lub Rzecznika, oraz te, gdzie poszkodowany po złożeniu wniosku otrzymuje odszkodowanie.

I tak w sprawie poszkodowanego, który złożył do Rzecznika Finansowego wnioski o podjęcie interwencji¹⁴⁴, TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych poinformowało Rzecznika, że: „warunkiem koniecznym do ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu niezbędne jest wykonanie naprawy pojazdu. Naprawa powinna być wykonana zgodnie z technologią zalecaną przez producenta pojazdu, w stacji napraw spełniającej wymagania techniczne i kadrowe do wykonywania takich prac. Nadmieniamy, że pojęcie rynkowego ubytku wartości pojazdu nie obejmuje utraty wartości pojazdu spowodowanej nieprzestrzeganiem zalecanej technologii naprawy, wadami wykonawczymi, stosowaniem zastępczych metod naprawy oraz materiałów i części zamiennych nieoryginalnych. Utrata wartości pojazdu z tych powodów nie wchodzi w zakres pojęcia rynkowego ubytku wartości”.

¹⁴³ *Instrukcja określania rynkowego ubytku wartości pojazdów* nr 1/2009 z dnia 12 lutego 2009 r. zatwierdzona w dniu 12 lutego 2009 r. uchwałą Zarządu Głównego do stosowania w Stowarzyszeniu Rzeczoznawców Samochodowych – EKSPERTMOT i w Komputerowym Systemie INFO-EKSPERT/SRTSiRD.

¹⁴⁴ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1846/SL/16.

W opisywanej sprawie uszkodzony został pojazd marki Volvo S60 wyprodukowany w 2011 r., szkoda miała miejsce w maju 2015 r. Wartość pojazdu w dniu szkody to ok. 73 000 zł, koszt naprawy według TUZ TUW to ok. 14 000 zł. **Z informacji przekazanych przez skarżącą pojazd został naprawiony.** Towarzystwo ubezpieczeń w pierwszej kolejności odmówiło roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej, wskazując, że pojazd był już wcześniej naprawiany. Po odwołaniu skarżącej oraz interwencji Rzecznika, a także wskazaniu na dokumentację likwidatora, który potwierdził badaniem grubości lakieru, że pojazd nie był uprzednio naprawiany, towarzystwo odmówiło wypłaty roszczenia, powołując się na fakt, że pojazd nie został naprawiony, a szkoda została rozliczona kosztorysowo. Została przytoczona argumentacja podana powyżej.

W innej sprawie pełnomocnik użytkownika pojazdu będącego przedmiotem leasingu zwrócił się z wnioskiem o podjęcie interwencji wobec Gothaer TU S.A.¹⁴⁵ Użytkownik otrzymał od firmy leasingowej upoważnienie do dochodzenia odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu – jak wskazał Rzecznik na początku niniejszego rozdziału, roszczenia jak najbardziej zasadnego w takim przypadku. W stanowisku ubezpieczyciela możemy przeczytać: „Gothaer TU S.A. nie kwestionuje faktu wystąpienia ubytku wartości handlowej przedmiotowego pojazdu [...] jednakże w świetle zebranego materiału nie sposób jest ustalić strony poszkodowanej, która ewentualnie ponosi tę stratę. Należy zaznaczyć, że podstawową korzyścią wynikającą ze stosowania umowy leasingu, oprócz przysługującego korzystającemu prawa do zaliczenia do kosztów podatkowych wartości początkowej [...] środka trwałego w okresie krótszym niż okres amortyzacji, jest możliwość późniejszego nabycia przedmiotu umowy. Jeśli nabycie takie następuje po upływie podstawowego okresu umowy leasingu, finansującemu przysługuje prawo sprzedaży środka trwałego korzystającemu po cenie odbiegającej od jego ceny rynkowej, to jest po cenie niższej od rynkowej”.

W następnej sprawie zgłoszonej do Rzecznika Finansowego¹⁴⁶ PZU S.A. informuje Rzecznika: „Wyjaśniamy, że z przedłożonej do akt szkody dokumentacji wynika, że Pan [...]

¹⁴⁵ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/7124/NK/16.

¹⁴⁶ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/7794/NK/16.

nabył od leasingodawcy wierzytelność w zakresie przedmiotowej szkody. Należy zauważyć, że raty leasingu które są wynagrodzeniem za użytkowanie przedmiotu leasingu są jednocześnie ratalną zapłatą za samochód będący własnością firmy leasingowej. Interes majątkowy towarzystwa leasingowego jest zatem zabezpieczony podpisaną umową leasingową, której treść z reguły określa wysokość i harmonogram spłat czynszu oraz wartość pojazdu na dzień jej zawarcia jak i na dzień zakończenia leasingu. Oznacza to, iż leasingodawca ostatecznie z tej umowy odniesie takie same korzyści, jakie odniósłby, gdyby szkody nie było. Zgłaszane roszczenie cesjonariusza dotyczące ubytku wartości pojazdu będącego własnością leasingu nie jest zatem zasadne, ponieważ nie zostało udowodnione, że powstała szkoda w mieniu leasingodawcy. Tym samym brak jest podstaw prawnych do przyznania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej”. Poszkodowany użytkował pojazd marki Volkswagen Passat wyprodukowany w 2015 r. Szkoda miała miejsce w styczniu 2016 r. (piąty miesiąc eksploatacji pojazdu). Wartość pojazdu w dniu szkody wynosiła 169 000 zł, a wartość naprawy 32 000 zł. Do akt szkody dołączony został arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu na kwotę 6400 zł.

Rzecznik Finansowy pragnie też zaprezentować sprawę¹⁴⁷ innego użytkownika pojazdu będącego przedmiotem leasingu, który zwrócił się do Rzecznika z prośbą o pomoc, m.in. w kwestii uzyskania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Wierzytelność tę użytkownik pojazdu nabył w drodze cesji. W piśmie skierowanym do Rzecznika Finansowego PZU S.A. wyjaśnia: „Informujemy, że roszczenie o rynkowy ubytek wartości handlowej przysługuje wyłącznie właścicielowi pojazdu, bez względu na fakt, kto jest upoważnionym do odbioru odszkodowania z tego tytułu. W rozpatrywanym przypadku interes majątkowy towarzystwa leasingowego jest zabezpieczony umową leasingową, która zabezpiecza finansującego przed jakąkolwiek utratą wartości pojazdu w okresie leasingu. Właściciel pojazdu – leasingodawca ostatecznie z tej umowy odniesie takie same korzyści jakie odniósłby gdyby szkody nie było”. Poszkodowany użytkował pojazd marki Peugeot 508 wyprodukowany w 2015 r. Szkoda miała miejsce w lutym 2016 r. (jedenasty miesiąc eksploatacji pojazdu). Wartość pojazdu w dniu szkody wynosiła 115 800 zł, a wartość

¹⁴⁷ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4350/PW/16.

naprawy 50 000 zł. Do akt szkody dołączony został arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu na kwotę 3700 zł.

4.3. Wypłata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

Rzecznik Finansowy analizował również sprawy, w których zakład ubezpieczeń nie podejmował żadnych działań po otrzymaniu zgłoszenia roszczenia lub przedstawiał stanowisko, iż roszczenie z tytułu utraty wartości handlowej jest niezasadne, a po podjętej interwencji Rzecznika Finansowego dochodziło do zmiany stanowiska w omawianym zakresie. Poniżej przedstawiono sprawy, w których zakłady ubezpieczeń wyliczały odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, oczywiście po złożeniu odpowiedniego wniosku przez osoby/podmioty uprawnione do tego roszczenia.

Tak było w sprawie poszkodowanego¹⁴⁸, który złożył wniosek do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji z powodu braku wypłaty m.in. roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. PZU S.A. w odpowiedzi na podjętą interwencję Rzecznika poinformował, że: „Podnieść należy, iż PZU SA nie kwestionuje prawa poszkodowanego do pełnego naprawienia poniesionej szkody. [...] Sporządzona przez PZU SA kalkulacja odzwierciedla wysokość kosztów, w zakresie których możliwe jest dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu oraz uwzględnia prędkość operacji naprawczych, jak również wysokość cen części i wartość materiałów lakierniczych niezbędnych do naprawy. W sytuacji gdy poszkodowany nie dostarcza rachunku-faktury dokumentującej przeprowadzenie naprawy uszkodzonego pojazdu, jak to przewiduje art. 6 k.c., to odszkodowanie jest ustalane metodą kosztorysową. [...] **Roszczenie tytułem rynkowej utraty wartości pojazdu wskutek zaistniałej kolizji zostało rozpatrzone pozytywnie, została wydana dyspozycja wypłaty z tego tytułu należnej dodatkowej kwoty odszkodowania**”. Jak wynika z wyjaśnień ubezpieczyciela, a także przekazanych dokumentów, **szkoda była likwidowana na podstawie kosztorysu i nie była przeprowadzona naprawa**, a mimo to ubezpieczyciel wypłacił odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

¹⁴⁸ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/7617/MI/16.

W listopadzie 2015 r. do Biura Rzecznika Finansowego wpłynął wniosek poszkodowanej¹⁴⁹ w sprawie zaniżenia przez PZU S.A. wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. W wyniku podjętej interwencji Rzecznik otrzymał odpowiedź ubezpieczyciela o następującej treści: **„Informujemy również, że wniosek o wyliczenie Rynkowego Ubytku Wartości złożony został w dniu 10.11.2015 r. Do wniosku dołączono zewnętrzne wyliczenie. Po otrzymaniu wniosku PZU niezwłocznie przystąpiło do wyliczenia wartości Rynkowego Ubytku Wartości”**. Aby zobrazować parametry szkody, wskazać należy, że w niniejszej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Nissan Micra w piątym miesiącu eksploatacji. Rzecznik samochodowy określił utratę wartości rynkowej pojazdu na kwotę 1200 zł, zaś PZU S.A. na kwotę 1000 zł.

Jako kolejny przykład warto przedstawić sprawę poszkodowanego¹⁵⁰, który zwrócił się do Rzecznika Finansowego z powodu zaniżenia wypłaty roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Jak przekazał w swoim wniosku skarżący, naprawa samochodu przebiegała bez problemu. Poszkodowany złożył drogą mailową wniosek o wypłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej. Ubezpieczyciel – Proama – Oddział Generali TU S.A. w Lublinie – przyznał w związku z tym zgłoszeniem kwotę 600 zł, wyliczoną na podstawie *Instrukcji określania rynkowego ubytku wartości pojazdów*. Zdaniem poszkodowanego była to kwota za niska, jednakże Rzecznik nie otrzymał innych dowodów na poparcie wnioskowanych roszczeń.

W kolejnej sprawie¹⁵¹ PZU S.A. wypłacił kwotę rynkowego ubytku wartości pojazdu w wysokości 8200 zł, po otrzymaniu wezwania do zapłaty od pełnomocnika poszkodowanego. Pełnomocnik poszkodowanego przedstawił również wyliczenie certyfikowanego rzeczoznawcy, z którego wynika, że kwota roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej powinna wynosić 10 200 zł. W sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Lexus NX 300h w trzecim miesiącu eksploatacji o wartości 226 029 zł.

¹⁴⁹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/1492/NK/15.

¹⁵⁰ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/6347/PB/16.

¹⁵¹ Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/4170/PB/16.

W innej sprawie¹⁵² TUIR Warta S.A. po otrzymaniu od poszkodowanego wezwania do zapłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu wypłaciła wnioskowane roszczenie w kwocie 800 zł. Poszkodowany przedstawił w ramach procedury reklamacyjnej wycenę certyfikowanego rzeczoznawcy, z której wynikało, że kwota roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej powinna wynosić 1700 zł. W sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki Suzuki Swift w drugim miesiącu eksploatacji o wartości 54 752 zł. **W aktach szkody znajdują się dwie wyceny ubezpieczyciela dotyczące roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu – jedna na kwotę 550 zł, druga na kwotę 800 zł. Ubezpieczyciel w ramach indywidualnego podejścia do klienta przyznał kwotę wyższą.**

5. Podsumowanie

Na podstawie zebranego i przeanalizowanego materiału Rzecznik Finansowy dostrzega pewne nieprawidłowości w postępowaniu zakładów ubezpieczeń w zakresie rozpatrywania roszczeń o zapłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu z umowy odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Rzecznik Finansowy zaobserwował absolutny brak realizacji zaleceń płynących z *Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych* Komisji Nadzoru Finansowego, w szczególności powinności przekazywania uprawnionemu informacji o możliwości zgłoszenia roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu niezależnie od formy i trybu zgłoszenia roszczenia.

Rzecznik Finansowy dostrzega także negowanie zasadności występowania ubytku wartości handlowej pojazdu w przypadku pojazdów będących przedmiotem leasingu, gdy z roszczeniem występuje leasingodawca bądź uprawniony przez niego użytkownik.

Na odnotowanie zasługuje fakt, że zakłady ubezpieczeń wyliczają należne odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej przy użyciu *Instrukcji określania rynkowego ubytku wartości pojazdów* przygotowanej przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT – narzędzia powszechnie stosownego przez biegłych

¹⁵² Sprawa o sygn. RF/WUE/ZKU/G/8053/PB/16.

sądowych oraz niezależnych rzeczoznawców, choć zdarzają się sytuacje, że wyliczenia te nie są tożsame z wyliczeniami przedstawianymi przez poszkodowanych, a przygotowanymi przez certyfikowanych rzeczoznawców przy użyciu tego samego narzędzia.

Rzecznik Finansowy stoi na stanowisku, że w każdym zakładzie ubezpieczeń powinny obowiązywać jednolite, komunikowane poszkodowanym zgodnie z *Wytycznymi...* Komisji Nadzoru Finansowego, oparte na *Instrukcji określania rynkowego ubytku wartości pojazdów* przygotowanej przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT, zasady ustalania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

Zakończenie

Raport jednoznacznie dowodzi, iż stosowane przez ubezpieczycieli praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych nie uwzględniają w pełni wytycznych nadzorczych. Należy stąd wysnuć generalny wniosek, iż praktyki te w niektórych obszarach nie uległy znaczącej poprawie. Przede wszystkim dotyczy to takich zagadnień, jak: obiektywne określenie czasu i stawki najmu, rodzaj części używanych do naprawy, przyjęcie i prawidłowe określenie utraconej wartości handlowej, a także wysokość stosowanych stawek za roboczogodzinę. We wskazanych obszarach jest jeszcze bardzo wiele do zrobienia, tak by praktyki likwidacji szkód były zgodne z porządkiem prawnym, judykaturą oraz wytycznymi nadzorczymi. Należy jednocześnie zauważyć, że w części spraw związanych z problematyką tak kwalifikacji szkody jako całkowitej, szczególnie przy pojazdach młodszych, jak i dokonywania potrąceń amortyzacyjnych czy też uznawania prawa do zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego sytuacja uległa zauważalnej poprawie. Nie jest to jednak jeszcze sytuacja, którą można byłoby określić jako pełne respektowanie praw osób dochodzących roszczeń z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Szersze spostrzeżenia oraz wnioski odnośnie do omawianych w Raporcie zagadnień zawarto w podsumowaniach poszczególnych rozdziałów opracowania.

Podkreślenia wymaga, że w Raporcie zaprezentowane zostały jednostkowe i przykładowe przypadki błędnych stanowisk ubezpieczycieli w odniesieniu do indywidualnych spraw, ukazujące jednak powtarzalne metody postępowania, które diagnozujemy w pozostałych postępowaniach interwencyjnych, zapytaniach mailowych oraz podczas dyżurów telefonicznych. Analizowane sygnały jednoznacznie wskazują, że stosowane wobec wszystkich poszkodowanych procedury niejednokrotnie są realizowane z naruszeniem powszechnie obowiązującego prawa i judykatury oraz wytycznych nadzorczych. Używanie powielanych schematów w praktyce likwidacyjnej prawdopodobnie dotyka więc wszystkich lub znacznej części poszkodowanych znajdujących się w analogicznej sytuacji i występujących z tożsamym roszczeniem. Stąd też Raport obrazuje przyjęty i stosowany wobec wszystkich poszkodowanych jednolity mechanizm, co *de facto* ukazuje znaczącą skalę nieprawidłowości występujących w praktykach likwidacyjnych. Również dane na temat liczby postępowań

reklamacyjnych i sądowych, które zostały zaprezentowane w sprawozdaniu rocznym Rzecznika Finansowego za 2016 r.¹⁵³, wskazują, w których obszarach praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych powinna ulec poprawie. Bez wątpienia dane te nie służą reputacji branży ubezpieczeniowej w oczach społeczeństwa, ukazując jednocześnie, w jak wysokim stopniu spory pomiędzy poszkodowanymi a zakładami ubezpieczeń obciążają niepotrzebnie wymiar sprawiedliwości.

W ocenie Rzecznika Finansowego przedstawione w niniejszym Raporcie nieprawidłowości i kwestie wymagające poprawy powinny zostać poddane przez ubezpieczycieli pogłębionej analizie, a następnie stosowane obecnie procedury likwidacji szkód winny zostać skorygowane i w pełni dostosowane do wytycznych nadzorczych opartych na przepisach prawa odszkodowawczego i ugruntowanej judykaturze. Rzecznik stara się ustawicznie pobudzać ten proces, bowiem do jego ustawowych zadań należy informowanie o dostrzeganych nieprawidłowościach, zaś zadaniem ubezpieczycieli jest ich ograniczanie, a najlepiej eliminowanie z praktyki obrotu. Funkcją nadzoru jest natomiast bieżące monitorowanie rynku i występujących na nim praktyk pod kątem nieprawidłowości (niezgodności z porządkiem prawnym), a w razie potrzeby również stosowanie sankcji adekwatnych do skali naruszeń.

Z tych względów Rzecznik wyraża przekonanie, iż skutecznymi metodami wyeliminowania opisanych negatywnych praktyk rynkowych są z jednej strony działania samonaprawcze dokonywane przez podmioty branży ubezpieczeniowej, a z drugiej strony – w razie ich braku – czynności podejmowane przez Komisję Nadzoru Finansowego. Stąd też szczególną rolę w usuwaniu z obrotu niekorzystnych dla poszkodowanych modeli kompensacji szkód majątkowych w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych Rzecznik Finansowy na obecnym etapie (po ponad dwóch latach obowiązywania wytycznych nadzorczych) upatruje w szerszych, a zarazem skutecznych i sankcjonujących dostrzegane nieprawidłowości działaniach ze strony organu nadzoru.

Jednocześnie dokonana w Raporcie analiza postępowań likwidacyjnych prowadzi także do innej, równie istotnej obserwacji, iż w postępowaniach tych nadal brakuje pełnego

¹⁵³ https://rf.gov.pl/files/22558_5312_Sprawozdanie_Rzecznika_Finansowego_za_2016_r_.pdf.

obiektywizmu, a także rzetelności wymaganej od profesjonalisty, jakim jest zakład ubezpieczeń. Z uwagi na fakt, iż prawidłowa i obiektywna kalkulacja kosztów naprawy związana jest z ustaleniami faktycznymi niejednokrotnie wymagającymi wiadomości specjalnych, w ocenie Rzecznika zasadny jest wniosek, aby wzorem rozwiązań przyjętych w wielu innych państwach Unii Europejskiej, powrócić do pomysłów mających na celu większe zobiektywizowanie procesów likwidacyjnych poprzez ustanowienie niezależnych rzeczoznawców samochodowych, którzy w sposób profesjonalny i obiektywny dokonywaliby wyceny wartości powstałej szkody.

W odniesieniu do postępowań likwidacyjnych z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. Rzecznik Finansowy w kolejnych pismach kierowanych do Ministra Finansów w ramach prac Zespołu Roboczego Rady Rozwoju Rynku Finansowego ds. ubezpieczeń obowiązkowych i niektórych aspektów działalności kancelarii odszkodowawczych zaproponował wprowadzenie do polskiego systemu prawa kompleksowych rozwiązań, które przyznawałaby poszkodowanemu możliwość skorzystania z usług niezależnego eksperta – rzeczoznawcy samochodowego. W ramach przedstawionej propozycji odszkodowanie wypłacane z ubezpieczenia OC p.p.m. obejmowałoby także koszty opinii, ekspertyzy lub wyceny sporządzonej przez rzeczoznawcę samochodowego na zlecenie klienta, jeżeli ich poniesienie było celowe dla ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania, a stosowne dokumenty przedłoży klient, którego reklamacja nie została uwzględniona. Ubezpieczyciel, który musi mieć prawo do obrony swoich interesów, mógłby jednocześnie wykazać niecelowość poniesienia przez poszkodowanego przedmiotowych kosztów poprzez przedstawienie odmiennej opinii, ekspertyzy lub wyceny sporządzonych przez rzeczoznawcę samochodowego, niepozostającego w konflikcie interesów z zakładem ubezpieczeń, w których zostaną wykazane istotne błędy popełnione przez rzeczoznawcę wykonującego czynności na zlecenie klienta; lub też na podstawie opinii sporządzonej przez biegłego w postępowaniu sądowym.

W opinii Rzecznika Finansowego przyjęcie proponowanych mechanizmów weryfikacyjnych pozwoliłoby m.in. istotnie ograniczyć powstawanie sporów dotyczących określenia wartości powstałej szkody. Wprowadzenie instytucji niezależnego rzeczoznawcy

samochodowego stworzyłyby również dodatkowe gwarancje dla poszkodowanych – jako słabszej strony – ustalenia odszkodowania w prawidłowej i adekwatnej do powstałej szkody wysokości. Wyeliminowałyby to lub istotnie ograniczyły niezgodne z prawem praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych. Zmniejszyłyby liczbę sporów sądowych, a więc odciążąłoby wymiar sprawiedliwości i pozwoliło ograniczyć wydatki budżetu państwa związane z jego utrzymaniem. Tego rodzaju propozycja zmniejszyłaby również wydatki ubezpieczycieli na obsługę procesową oraz koszty związane ze zwrotem kosztów sądowych, w tym zastępstwa procesowego, stronie powodowej. Oszczędności takie miałyby niewątpliwie pozytywny wpływ na kształtowanie się wysokości składek za obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Jednocześnie zwrot kosztów opinii niezależnego rzeczoznawcy byłby niewspółmierne niski w stosunku do wysokich kosztów przegranych procesów sądowych, które corocznie ponoszą ubezpieczyciele. Nie można również pominąć faktu, iż tego rodzaju propozycja mogłaby okazać się pomocna w walce z przestępczością ubezpieczeniową i pozwoliłaby zmniejszyć straty ponoszone z tego tytułu przez ubezpieczycieli. Z tych względów w wielu aspektach propozycja Rzecznika byłaby korzystna pod każdym względem nie tylko dla poszkodowanych, ale również dla pozostałych interesariuszy rynku, m.in. ubezpieczycieli.

Na koniec warto również wspomnieć, iż z dzisiejszej perspektywy jako zmarnowaną szansę na poprawę jakości postępowań likwidacyjnych oraz ujednoczenie procedur należy ocenić system BLS (bezpośredniej likwidacji szkód). Niestety, system ten nie został wprowadzony na odpowiednią skalę, nie był on odpowiednio promowany, a także został stworzony z myślą o sztywnym utrzymaniu dotychczasowych kosztów, co w efekcie doprowadziło do sytuacji, że nie spełnił pokładanych w nim nadziei i nie ziszczył się zapowiedzi zdecydowanej poprawy jakości postępowań likwidacyjnych.

Dokonana analiza działalności zakładów ubezpieczeń prowadzi zatem do wniosku, iż praktyki likwidacji szkód komunikacyjnych nie realizują wytycznych nadzorczych, choć sytuacja uległa częściowej poprawie. Wciąż występujące nieprawidłowości w ocenie Rzecznika wymagają wprowadzenia do systemu prawnego rozwiązań pozwalających na maksymalne zobiektywizowanie procesów likwidacji szkód przy udziale niezależnego

eksperta, który w prawidłowy i obiektywny sposób dokonywałby wyceny wartości szkody. Ponadto niezbędna jest poprawa procedur po stronie samych zakładów ubezpieczeń oraz wzmożona aktywność organu nadzoru na rzecz ograniczania, czy też eliminowania, nadal dostrzeganych nieprawidłowości, na które Rzecznik wskazuje w niniejszym opracowaniu.

Rzecznik Finansowy ma nadzieję, że Raport będzie cennym materiałem pozwalającym na realizację wskazanych wyżej postulatów w nieodległej przyszłości. Wyraża również przekonanie, że przedstawione obserwacje będą przyczynkiem do dyskusji na temat dalszych kroków na rzecz sanacji praktyki likwidacyjnej poprzez pełne jej dostosowanie do wytycznych nadzorczych opartych na przepisach prawa odszkodowawczego i ugruntowanej judykaturze.

W pracach nad Raportem uczestniczyli:

Piotr Budzianowski, Bartłomiej Chmielowiec, Aleksander Daszewski, Mateusz Kościelniak, Paweł Wawszczak.

Załączniki

Załącznik nr 1. Wycinek z kosztorysu naprawy pojazdu sporządzonego przez Gothaer TU S.A.

[REDAKTOWANE] Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
[REDAKTOWANE]
KALKULACJA NAPRAWY NR [REDAKTOWANE] [REDAKTOWANE] 07.2015

KALKULACJA KOŃCOWA	PLN	PLN
KURS PRZELICZ : 1 EURO = 4.14230 PLN		
ROBOCIZNA BAZA CZASOWA 10 JC = 1 RBG		
RAZEM 60 JC X 60.00 PLN/RBG	360.00	
RAZEM ROBOCIZNA		360.00
LAKIEROWANIE		
KOSZTY ROBOCIZNY	516.00	
KOSZTY MATERIAŁU	970.43	
RAZEM LAKIEROWANIE		1 486.43
CZĘŚCI ZAMIENNE	3 257.17	
NORMALIA (2.0%)	65.14	
RAZEM CZĘŚCI ZAMIENNE		3 322.31
KOSZTY NAPRAWY BEZ VAT		5 168.74
VAT 23.00 %		1 188.81
KOSZTY NAPRAWY Z VAT		6 357.55

OBJAŚNIENIA:

CENA -25.00 % (CZĘŚCI ZAMIENNE)

NR KATALOG, NIE ZAWSZE NR ZAMOWIENIA

I = CZĘŚĆ (I) IDENT.

ZAX-CZAS PRACY USTALONY PRZEZ AUDATEX

* = WPROWADZONE PRZEZ UŻYTKOWNIKA

KN = BEZ KODU CZĘŚCI/NR POZ. CENNIKA

)=UDZIAŁY CZASU OBJĘTE W INNEJ POZYC

LICENCJA [REDAKTOWANE]

Załącznik nr 2. Wycinek z kosztorysu naprawy pojazdu sporządzonego przez PZU S.A.

Lakierowanie	Miejsce	Rodzaj	Stopień	Czas	Material
Zderzak przedni k		200	K1R	1,20	220,59
Błotnik przedni kompletny	R	200	I	1,00	75,80
Drzwi przednie, kompletne K	R	200	IIB	0,80	97,20
Część mała	PR	200	K2	0,30	2,16 F
Przygotowanie blacha (tylko zdemontowane elem.)		200	L	1,10	45,86
Przygot.tworzyw(Praca dodatkowa)		200	L	0,50	16,65
Łącznie				4,90	458,26

Podsumowanie	Rbg.	Stawka	Kwota
Części zamienne			1 908,28
Materiał lakierniczy	45%		458,26
Blacharz	2,10	51,00	107,10
Lakiernik	4,90	51,00	249,90
Prace dodatkowe	1,00	51,00	51,00
Mat. drobne i dodatkowe			38,17
Koszty naprawy łącznie (netto)			2 812,71
VAT (Materiał) 23%			563,08
VAT (Robocizna) 23%			93,84
Koszt naprawy łącznie (brutto)			3 459,63

Koszt naprawy kwota słownie: trzy tysiące czterysta pięćdziesiąt dziewięć zł, groszy 63/100

W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne MAZDA w wysokości 21%

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym			
Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
45600717	PJ Okładzina zderzaka przedniego (1010800)	POLCAR	136,78 M
45600718	PJ Wspornik zderzaka przedniego, boczny (1016102)	POLCAR	11,19 M
GDK251031E	O Reflektor ksenonowy z kier. (1020122)	MAZDA	1 579,95
GDK550C13C	O Pierścień (Przyskóna)refl.p-mgl. (1026202)	MAZDA	21,81
3733910002	P Błotnik przedni (1040002)	AUTO-ELEMENTS	120,00 M
4560FP3T	PJ Nadkole wewn. (1047302)	POLCAR	38,77 M

Eurotax nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone w programie numery katalogowe

Rodzaj materiału lakierniczego

200 2-warstwowy

Wyposażenia

Światła przeciwmgielne
Układ spryskiwania reflektorów
Ksenon

Kosztorys [redacted] wykonany w systemie EurotaxGlass'a

2/3

Załącznik nr 3. Wycinek z kosztorysu naprawy pojazdu sporządzonego przez STU Ergo Hestia S.A.

STRONA KONTROLNA NR [REDAKTED] 03.2016

WŁAŚCICIEL [REDAKTED]

SYGNATURA [REDAKTED] RODZ. SZK OC

MARKA PEUGEOT

NUMER VIN [REDAKTED] NR REJ [REDAKTED]

NR UŻYTK/RZECZOZNAWCY : [REDAKTED]

DATA WYLICZENIA : 03.2016

KODY WERSJI WYPOSAŻENIA

- WERSJA WYPOSAŻENIA : [REDAKTED]

CZĘŚCI ZAMIENNE/LAKIEROWANIE

- RODZ.OPER./NR KODU/INFO : E 2581 ---> SM 906 / E 8780 ---> SM 907

STAWKI GODZINOWE

- BAZA CZASOWA : 10 JC=1 RBG
 - MECH-BLACH. : 54.50 PLN/RBG 54.50 PLN/RBG
 - LAKIEROWANIE - AZT : 54.50 PLN/RBG

KODY WARUNKOWE RP

- KODY AKTYWNE : 02 23.00 / 20 18.00 / 28 0.00
 51 67.00

CZĘŚCI ZAM.

- DATA CEN CZĘŚCI ZAM. : 01.03.2016
 - DATA CEN CZĘŚCI MASTERA: 01.03.2016
 - DOSTAWCA CZĘŚCI IDENT. : 906 POLCAR
 907 AUTO ELEMENTS

LAKIEROWANIE

- RODZ OPER./KOD CZĘŚCI : LE12581

ILOŚĆ POZYCJI

- UJĘTYCH : 9
 - MUTACJI : 2

PODSUMOWANIE KALKULACJI

ROBOC: 147.15 LAK : 470.55 CZĘŚ: 1 256.17
 NAPR: 1 873.87 VAT : 430.99 NAPR: 2 304.86
 NZS : 72.16
 SUMA: 1 801.71 VAT : 414.39 SUMA: 2 216.10

DANE SZCZEGÓLWE :

LE12581 E 2581 SM 906E 4201 E 4202
 E 2619 E 8780 20SM 907E 8846
 S 8780 OSI DOLNA SILNIKA :ROWNIEZ INNE
 S 8780 USZKODZENIE

SYSTEM AUDATEX

Załącznik nr 4. Kosztorys naprawy pojazdu sporządzony przez warsztat naprawczy i zweryfikowany przez STU Ergo Hestia S.A.

0,2014

KOSZTORYS NAPRAWY SAM OSOBOWY AUDI A4

NAPRAWA BLACHARSKA

- ZDERZAK PRZEDNI DEMONTAŻ-MONTAŻ, ROZBROJENIE WYMIANA ELEMENTU USZKODZONEGO, PRZYGOTOWANIE ELEMENTU DO LAKIEROWANIA - 240~~netto~~ 104,50
- BŁOTNIK PRZEDNI LEWA STRONA DEMONTAŻ-MONTAŻ, ROZBROJENIE-UZBROJENIE, PASOWANIE CZĘŚCI NOWEJ PRZYGOTOWANIE NOWEGO ELEMENTU DO LAKIEROWANIA - 220~~netto~~ 161,50
- REFLEKTOR PRZEDNI PRAWA STRONA WRAZ Z KIERUNKOWSKAZEM DEMONTAŻ-MONTAŻ ELEMENTU NOWEGO WRAZ Z PASOWANIEM - 114,00~~netto~~ 114,00
- DRZWI PRZEDNIE LEWA STRONA ROZBROJENIE-UZBROJENIE PRZYGOTOWANIE ELEMENTU DO NAPRAWY LAKIERNICZEJ - 240~~netto~~ 190,00
- WSPORNIK ZDERZAKA PRAWA STR DEMONTAŻ-MONTAŻ ELEMENTU NOWEGO - 30~~netto~~ 19,00
- UMIESZCZENIE POJAZDU NA STANOWISKU NAPRAWCZYM (MONTAŻ NA PŁYTCIE NAPRAWCZEJ) - 250~~netto~~
- FORMOWANIE LEWEJ STRONY PRZODU+INNE ELEMENTY DROBNE ,SPINKI ,KOSTKI,WKRĘTY - 250~~netto~~
- TARCZA KOŁA PRZEDNIEGO LEWA STR DEMONTAŻ-MONTAŻ OPONY WRAZ Z WYWAŻENIEM - 25~~netto~~ 19,00

608,00

NAPRAWA LAKIERNICZA

- ZDERZAK PRZEDNI ELEMENT NOWY LAKIEROWANIE LAKIEREM DWUWARSTWOWYM - METALIK WRAZ Z MATERIAŁAMI LAKIERNICZYMI - 450~~netto~~ NZS - 50 % 225,00
- BŁOTNIK PRZEDNI LEWA STRONA ELEMENT NOWY LAKIEROWANIE LAKIEREM DWUWARSTWOWYM -METALIK WRAZ Z MATERIAŁAMI LAKIERNICZYMI - 450~~netto~~ NZS - 50 % 225,00
- DRZWI PRZEDNIE LEWA STRONA NAPRAWA LAKIERNICZA POSZYCIA LAKIEROWANIE LAKIEREM DWUWARSTWOWYM METALIK WRAZ Z MATERIAŁAMI LAKIERNICZYMI - 450~~netto~~
- TARCZA KOŁA (FELGA) NAPRAWA LAKIERNICZA -LAKIEROAWNIE LAKIEREM DWUWARSTWOWYM WRAZ Z MATERIAŁAMI - 120~~netto~~ NZS-50 % 60,00

960,00

CZĘŚCI

- ZDERZAK PRZEDNI POSZYCIE ZDERZAKA - 62
- BŁOTNIK PRZEDNI LEWA STRONA- 246~~netto~~ wg



- REFLEKTOR PRZEDNI ZESPOLONY Z KIERUNKOWSKAZEM
VALEO 8EO LEWA STR - 580netto cena wg [redacted] ✓
 - WSPORNIK ZDERZAKA PRZEDNIEGO ,BOCZNY - 80netto 27,40
 - WSPORNIK PRZEDNI POD ZDERZAK - 740netto 70,83
-
- 1544,23 netto**

KOSZT NAPRAWY BLACHARSKO-LAKIERNICZEJ WRAZ Z CZĘŚCIAMI
~~WYNOŚI 4541netto~~ **3112,23 netto**

Proszę o przedstawienie faktur źródłowych na zakup nowych części zamiennych.
W przypadku nie przedstawienia w/w faktur ceny części zostaną urealnione -50%.

[redacted]
Dział Rzeczoznawców Komunikacyjnych
[redacted]



Załącznik nr 5. Kosztorys naprawy pojazdu sporządzony przez niezależnego rzeczoznawcę i zweryfikowany przez Proama – Ceska pojis`tovna S.A. Oddział w Polsce

KOSZTORYS EUROTAXGLASS'S

Wykonał(a): EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o., dnia 2015
do szkody nr:
nr licencji: wersja danych: 12.2015 wydrukowano dnia: 2015

DANE POJAZDU

Marka	BMW	Nr rejestracyjny	
Model	Seria 5 Touring [E61] 04-07	Nr nadwozia	
Typ			
Kod EC		Data 1. rejestracji	
Przebieg ostatni		Rok produkcji	
Przebieg następny		Przebieg	
		Lakier	

POZYCJE KOSZTORYSU

Opis czynności	Miejsce	Rodzaj	Czas	Części
Okładzina zderzaka przedniego POLCAR PJ		WY 201707	1,300,70	-2 345,01-142,61
Pokrywa dyszy spryskiwacza w zderzaku	R			
Refi. przeciwmglowy kpl.	L			
Refi. przeciwmglowy kpl.	R			
Reflektory przeciwmglowne kpl.				
Osłona chłodnicy, boczna	L			
Osłona chłodnicy, boczna	R			
Osłona chłodnicy, boczna (obite)				
Uwagi (material): Część z tworzywa sztucznego				
Blotnik przedni	L	NA	0,50	0,00 v
Uwagi (material): Część z aluminium				
Blotnik przedni BHMD TYG PJ	R	WY 8006631-2-TYG	2,00/1,80	-1 364,63-92,52
Kierunkowskaz boczny kpl.	R			
Nakładka progu zewn.	R			
Uwagi (material): Część z aluminium				
Kierunkowskaz boczny kpl. POLCAR TYC PJ	R	WY 2017206E	0,30/0,00	-79,97-26,50
Uwagi (material): Część z tworzywa sztucznego				
Drzwi przednie (nieuzbrojone)	R	WY	3,90	1 822,76 v
Drzwi przednie (nieuzbrojone)	R			
Boczek tapieński drzwi wyłża	R			
Ogranicznik drzwi	R			
Prowadnica okna drzwi przednich	R			
Szyba barwiona drzwi przednich	R			
Listwa szyb wewn.bocz.drzwi przed.	R			
Elektr.podnośnik szyby bocz.drzwi prz.	R			
Elektr.podnośnik szyby bocz.drzwi prz.	R			
Klamka wewnętrzna drzwi przednich	R			
Klamka zewnętrzna drzwi przednich	R			
Lusterko zewn.ustaw.elekt.r.ogrzew.	R			
Tapicerka drzwi	L			
Uwagi (material): Część wykonana ze stali (wytrzymałość <250 MPa)				
Uwagi dot. RBG: Czas z ustawieniem				
Uwagi (material): Ostatnia, oficjalnie podawana cena				
Nakładka progu zewn.	R	WY	0,80/0,00	1 539,65 T v
Uwagi (material): Część z tworzywa sztucznego				

Kosztorys n wykonany w systemie Eurotaxglass's

1/3

Nadkołe wewn. AUTO-ELEMENTS – PJ	R	WY	3122810152	0,70/0,00	-247,10-25,00
Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego					
Reflektor ksenonowy z kier. POLCAR TYC PJ	R	WY	2017103E	1,10/0,00	-4 581,77-662,18
Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego					
Uwagi dot. RBG: Czas z ustawieniem					
Reflektor ksenonowy z kier. POLCAR TYC PJ	L	WY	2017093E	1,10/0,00	-4 581,77-662,18
Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego					
Uwagi dot. RBG: Czas z ustawieniem					
Reflektory ksenonowe z kierunkowskazami		WY		1,50/1,30 v	0,00
Uwagi dot. RBG: Czas z ustawieniem					
Łącznie				8,20	-16 652,56-5073,40

Uzasadnienie zastosowania części alternatywnych: wiek pojazdu, pojazd z importu indywidualnego, brak udokumentowanej historii serwisowania.

Lakierowanie	Miejsc	Rodzaj	Stopień	Czas	Materiał
Zderzak przedni k		200	K1R	1,40	557,55 v
Błotnik przedni kompletny	L	200	III	1,10	103,35 v
Błotnik przedni kompletny	R	200	I	1,00	177,90 v
Drzwi przednie, kompletne K	R	200	I	1,50	383,85 v
Oslona progu	R	200	K1R	0,70	213,45 v
Przygotowanie blacha (tylko zdemontowane elem.)		200	L	1,10	97,30 v
Przygot. tworzyw (Praca dodatkowa)		200	L	0,50	35,40 v
Łącznie				7,30	1 568,80 v

Podsumowanie	Rbg.	Stawka	Kwota
Części zamienne			-16 652,56- 5073,4
Materiał lakierniczy	100%		1 568,80 v
Błacharz	8,20 v	95,00 v	779,00 v
Lakiernik	7,30 v	85,00 v	693,50 v
Mat. drobne i dodatkowe			-333,05-101,47

Weryfikacja kalkulacji nie przesądza o przyjęciu odpowiedzialności. Odpowiedzialność TU zostanie ustalona w toku postępowania likwidacyjnego. Zgodnie z wytyczną KNF 15.4 dokument stwierdzający wartość kosztów wykonanej naprawy powinien wskazywać konkretne części zamienne wykorzystane w ramach tej naprawy wraz z ich klasą jakościową (O, Q, P).

Do uznania kwota w/g zweryfikowanego kosztorysu po udokumentowaniu naprawy fakturami.

Koszty naprawy łącznie (netto)	-20 926,91- 8216,17
VAT (Materiał) 23%	-4 267,51
VAT (Robocizna) 23%	-338,67 1889,72
Koszt naprawy łącznie (brutto)	-24 833,08 10105,89

Koszt naprawy kwota słownie: dwadzieścia cztery tysięcy sześćset trzydzieści trzy zł, groszy 9/100

Zaakceptowano 10105,89 brutto

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym			
Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
51117997207	○ Okładzina zderzaka przedniego (1010800)	BMW	2 345,01
63127160149	○ Reflektor ksenonowy z kier. (1020121)	BMW	4 581,77
63127160150	○ Reflektor ksenonowy z kier. (1020122)	BMW	4 581,77
63137185742	○ Kierunkowskaz boczny kpl. (1032402)	BMW	79,97
41357111430	○ Błotnik przedni (1040002)	BMW	1 354,53
51717033750	○ Nadkołe wewn. (1047302)	BMW	247,10
41517111376	○ Drzwi przednie (nieuzbrojone) (2020002)	BMW	1 022,78

Kosztorys nr [redacted] wykonany w systemie EurotaxGlass

29

51710386900

O Nakładka progu zewn. (2045002)

BMW

1 539,65 T

Nie wykonano optymalizacji

Eurotax nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone w programie numery katalogowe

Rodzaj materiału lakierniczego

200 2-warstwowy

Wypożyczenia

Układ spryskiwania reflektorów
z ref. adaptacyjnymi na zakręt

Biksenon

Automatyczna skrzynia biegów

Zderzak (gruntowany)

Nakładka progu (lakierowana)

Wypożyczenie zewnętrzne M

Dodatkowe objaśnienia

T - ceny części przeliczone z € - kurs 1€ = 4,28 PLN
100% - wartość przygotowania do lakierowania uwzględniona w kosztorysie

Notatka



podpis klienta

Załącznik nr 6. Wycinek z kosztorysu naprawy pojazdu sporządzonego przez STU Ergo Hestia S.A. – propozycja i wskazanie warsztatów naprawczych

Informacja dla Właściciela Pojazdu

Ergo Hestia ustala wysokość świadczenia metodą kosztorysową z uwzględnieniem wartości części zamiennych kategorii: "O", "Q" i "P". Części O - to części zamienne nowe, pochodzące od producenta pojazdu. Części „Q”- to 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.

Części zamienne „P”- to części zamienne nowe, 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.
Z uwagi na prostotę konstrukcji uszkodzonych elementów zastosowano również klasę jakości „P”.

Ewentualna zmiana kategorii części na wyższą może nastąpić po wykazaniu szczególnego interesu uprawnionego w tym zakresie.
Ceny części zamiennych użyte w kalkulacji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców części.

Uprzejmie informujemy, że zapewniamy możliwość naprawy pojazdu zgodnie z niniejszym kosztorysem w warsztatach naszej sieci partnerskiej. W celu skorzystania z usługi prosimy o kontakt: naprawakosztorys@ergohestia.pl,
tel. 58 558 70 05. (od poniedziałku do piątku w godz. 8-16)