



**Rzecznik
Ubezpieczonych**

www.rzu.gov.pl

**ORZECZNICTWO SĄDU NAJWYŻSZEGO
A PRAKTYKA LIKWIDACJI
SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH**

**RAPORT
RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH**

Warszawa 2013

**ORZECZNICTWO SĄDU NAJWYŻSZEGO
A PRAKTYKA LIKWIDACJI SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH**

RAPORT RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH

„Niewątpliwie istotne znaczenie dla konsumentów – użytkowników pojazdów mechanicznych miały uchwały podjęte przez Sąd Najwyższy w wyniku wniosków Rzecznika Ubezpieczonych, dotyczące odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczycieli z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Mają one zdecydowanie charakter prokonsumencki.”

(Za: Informacja o działalności Sądu Najwyższego w 2012 r.)

Spis treści

Wprowadzenie	4
Rozdział I. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego	11
1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11)	14
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).....	16
3. Interpretacje roszczenia o zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego stosowane przez zakłady ubezpieczeń.....	18
4. Czas najmu	37
4.1. Refundacja wydatków na najem pojazdy zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe	38
4.2. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej	46
5. Wydatki rzeczywiście poniesione.....	59
6. Zaoszczędzone wydatki na eksploatację własnego pojazdu w okresie najmu pojazdu zastępczego...	64
7. Weryfikacja dziennych stawek czynszu najmu	71
8. Wytyczne Polskiej Izby Ubezpieczeń	76
9. Podsumowanie.....	79
Rozdział II. Amortyzacja części zamiennych	85
1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)	85
2. Praktyka likwidacji szkód przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)	91
3. Praktyka likwidacji szkód po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)	93
4. Urealnienie cen części	95
4.1. Amortyzacja części połączona z amortyzacją rodzajową (amortyzacja mieszana)	103
4.2. Amortyzacja części (amortyzacja całkowita)	111
4.3. Konkluzje oraz dowody potwierdzające powszechne stosowanie potrąceń amortyzacyjnych..	116
5. Amortyzacja opon, tłumików, elementów układu hamulcowego, itp.	122
6. Szkoda całkowita a urealnienie	124
7. Podsumowanie.....	127
Rozdział III. Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdu	130
1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w postanowieniu z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11).....	131
2. Praktyki zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy postanowienia w dniu 20 z czerwca 2012 r. (III CZP 85/11)	136
3. Praktyki zakładów ubezpieczeń po wydaniu przez Sąd Najwyższy postanowienia w dniu 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11)	138

3.1	Niewypełnianie przez zakłady ubezpieczeń obowiązków dowodowych określonych w art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych	140
3.2	Uzasadnienie ustalenia wysokości odszkodowania na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. oraz rozporządzenia Komisji UE nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r.	141
3.3	Obowiązek przedstawiania faktur potwierdzających naprawę pojazdu oraz faktur źródłowych dokumentujących nabycie części	148
3.4	Argumentacja o bezpodstawnym wzbogaceniu po stronie poszkodowanego	159
3.5	Specyficzna interpretacja pojęcia przywrócenia do stanu poprzedniego (art. 363 k.c.) oraz obowiązku współdziałania dłużnika z wierzycielem (art. 354 k.c.)	161
4.	Odmienne kształtowanie przez zakłady ubezpieczeń wysokości kosztów naprawy dla przyjęcia szkody całkowitej, a szkody częściowej.....	165
5.	Wnioski płynące z opinii przedstawionych przez rzeczoznawców samochodowych	168
6.	Podsumowanie.....	172
Rozdział IV. Utrata wartości handlowej pojazdu		174
1.	Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01).....	175
2.	Realizacja rekomendacji organu nadzoru w zakresie obowiązków informacyjnych zakładów ubezpieczeń	177
3.	Wyplata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu realizowana w praktyce przez zakłady ubezpieczeń	180
3.1	Narzędzie do obliczania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	180
3.2	Odmowa wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	181
3.3	Zmiana stanowiska zakładów ubezpieczeń w zakresie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.....	184
3.4	Wyplata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu	187
4.	Podsumowanie.....	189
Wnioski końcowe.....		192
Załączniki.....		200
Załącznik 1. Wytyczne Polskiej Izby Ubezpieczeń		200
Załącznik 2. Pismo Generali TU S.A. z dnia 13 maja 2013 r.		205
Załącznik 3. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A.		206
Załącznik 4. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A. (strona kontrolna).....		207
Załącznik 5. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez TUW „TUW”		208
Załącznik 6. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (przykład amortyzacji mieszanej).....		209
Załącznik 7. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (części podlegające wymianie).....		210
Załącznik 8. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (pomniejszenie cen części).....		211

Załącznik 9. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (zamienniki użyte w kosztorysie).....	212
Załącznik 10. Pismo PZU S.A. z dnia 21 sierpnia 2013 r.	213
Załącznik 11. Obraz strony internetowej z wynikami wyszukiwania dla hasła: „drzwi tylne lewe BMW E90”.....	214
Załącznik 12. Obraz strony internetowej z ofertą sprzedaży drzwi	215
Załącznik 13. Obraz strony internetowej (oferta sprzedaży drzwi w sieci dystrybucji generalnego importera)..	216
Załącznik 14. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Compensa TU S.A. VIG	217
Załącznik 15. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A.	218
Załącznik 16. Kalkulacja naprawy sporządzona w ramach ubezpieczenia autocasco przez STU Ergo Hestia S.A.....	219
Załącznik 17. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez TUiR Warta S.A.	220
Załącznik 18 Kalkulacja naprawy sporządzona przez PZU S.A.	221
Załącznik 19. Kosztorys Eurotaxglass’s sporządzony przez PZU S.A.	222
Załącznik 20. Faktura VAT zweryfikowana przez STU Ergo Hestia S.A.	223
Załącznik 21. Kalkulacja naprawy Audatex zweryfikowana przez PZU S.A.	224
Załącznik 22. Pismo UNIQA TU S.A. z dnia 18 grudnia 2012 r.	226
Załącznik 24. Wycena wartości pojazdu przed szkody sporządzona przez niezależnego rzeczoznawcę samochodowego na zlecenie poszkodowanego.....	228
Załącznik 25. Kosztorys sporządzony przez UNIQA TU S.A. (szkoda częściowa)	229
Załącznik 26. Obraz strony internetowej www.rzu.gov.pl z wynikami wyszukiwania dla hasła „utrata wartości handlowej”	230
Załącznik 27. Obrazy stron internetowych z wynikami wyszukiwania dla hasła „utrata wartości handlowej”.....	231
Załącznik 28. Wyceny przygotowane przez PZU S.A. i LINK 4 TU S.A.	235

Wprowadzenie

W ostatnich latach na rynku usług ubezpieczeniowych najczęstszym przedmiotem sporów i problemów jest sposób wykonywania przez zakłady ubezpieczeń umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: OC p.p.m.). W opinii Rzecznika Ubezpieczonych przyjęte zostały praktyki likwidacji szkód, które oparte są na niewłaściwej wykładni przepisów prawa odszkodowawczego lub pozostają w sprzeczności z orzecznictwem Sądu Najwyższego. Jednocześnie zaobserwowanym zjawiskiem jest nieadekwatny (zaniżony) poziom składki za umowę obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., który pogłębia się corocznie wraz ze wzrostem ryzyka i wysokością wypłacanych świadczeń odszkodowawczych. Te niepożądane zjawiska nie doczekały się instytucjonalnego rozwiązania poprzez adekwatne do występujących problemów działania organu nadzoru¹ lub samych ubezpieczycieli, czy ich samorząd gospodarczy².

Rzecznik Ubezpieczonych, dostrzegając wskazane wyżej problemy, podjął w ostatnich latach szeroko zakrojone działania na rzecz poprawy tej sytuacji. W pierwszej kolejności Rzecznik zainicjował próbę współpracy bezpośrednio z samorządem ubezpieczeniowym w kwestii ujednoczenia i dostosowania do obowiązującego porządku prawnego i judykatury procedur likwidacji szkód komunikacyjnych. Wydawało się, że ich ustandaryzowanie w ten sposób powinno być dla wszystkich rzeczą wysoce pożądaną. Znacząco usprawniłoby by obrót, w tym zmniejszyłoby liczbę sporów sądowych. Niestety, pomimo obiecujących rozmów i spotkań roboczych nie udało się podjąć długofalowej współpracy na rzecz generalnego rozwiązania kwestii spornych występujących podczas likwidacji szkód z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Wobec braku porozumienia z Polską Izbą Ubezpieczeń, Rzecznik Ubezpieczonych uznał, iż należy podjąć inne działania celem ujednoczenia praktyki likwidacji szkód i dostosowania ich do stanu zgodnego z prawem.

Rzecznik Ubezpieczonych rozpoczął kierować do Sądu Najwyższego zapytania prawne dla uzyskania wytycznych, pozwalających na potwierdzenie granic odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczycieli z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Ta droga wydawała się szczególnie sprawdzona, gdyż w przeszłości w przypadku uchwał Sądu

¹ Zgodnie z art. 2 ust. 3 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 290) – organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

² Zgodnie z art. 216 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 950) – organizacją ubezpieczeniowego samorządu gospodarczego, reprezentującą zakłady ubezpieczeń jest Polska Izba Ubezpieczeń.

Najwyższego w sprawie odpowiedzialności za szkodę w postaci ubytku wartości handlowej pojazdu³, odpowiedzialności za szkodę, gdy własność pojazdu uczestniczącego w zdarzeniu została przeniesiona w drodze przewłaszczenia w celu zabezpieczenia na bank lub stanowi własność leasingodawcy⁴, czy uwzględniania podatku VAT w rozliczeniach kosztorysowych⁵, Sąd Najwyższy swoimi rozstrzygnięciami ostatecznie kończył dyskusje i spory w tym zakresie.

Z tych względów, Rzecznik Ubezpieczonych doszedł do wniosku, że ostateczne wyjaśnienie zasadności zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, możliwości dokonywania potrąceń amortyzacyjnych oraz określenia rodzaju części potrzebnych do naprawy uszkodzonego pojazdu wymaga stanowiska Sądu Najwyższego, który jako w pełni niezależny, a zarazem najwyższy organ władzy sądowniczej⁶ wytyczyłby na przyszłość jednolite granice odpowiedzialności gwarancyjnej zakłady ubezpieczeń.

Na skutek tych zapytań sygnalizowane wyżej problemowe kwestie zostały rozstrzygnięte przez Sąd Najwyższy⁷ i niezależnie od tego, że potwierdzają w znacznej części stanowisko prezentowane przez Rzecznika Ubezpieczonych⁸, jednocześnie powinny zakończyć proces porządkowania zarówno orzecznictwa, jak i procedur likwidacyjnych w zakresie szkód majątkowych z ubezpieczenia OC p.p.m. Wydawało się, że tym sposobem – z pomocą Sądu Najwyższego – Rzecznik położył przez ostatnie lata wyjątkowo mocne i stabilne podwaliny pod rzetelną, jednolitą i profesjonalną likwidację szkód majątkowych z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. Orzeczenia Sądu Najwyższego z wniosków Rzecznika, rozwiązując istniejące przez lata wątpliwości interpretacyjne, stanowią bowiem w pełni niezależną i obiektywną, a przy tym najlepszą płaszczyznę do dalszego ujednociania procedur likwidacyjnych w szkodach majątkowych.

³ Uchwała SN z dnia 12 października 2011 r. (III CZP 57/01).

⁴ Uchwała SN z dnia 22 kwietnia 2005 r. (III CZP 99/04).

⁵ Uchwała SN z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06).

⁶ Art. 183 ust. 1 Konstytucji RP: Sąd Najwyższy sprawuje nadzór nad działalnością sądów powszechnych i wojskowych w zakresie orzekania.

⁷ Uchwały SN: z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 5/11) oraz z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), a także postanowienie SN z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11).

⁸ Wskazuje na to SN (w:) *informacja o działalności Sądu Najwyższego w 2012 r.*, dostępna na: (<http://www.sn.pl/osadzienajwyzszym/SitePages/Sprawozdania%20z%20dzia%C5%82alno%C5%9Bci.aspx?el=2012&ItemID=71>), gdzie jednoznacznie stwierdza, iż „Niewątpliwie istotne znaczenie dla konsumentów – użytkowników pojazdów mechanicznych miały uchwały podjęte przez Sąd Najwyższy w wyniku wniosków – Rzecznika Ubezpieczonych, dotyczące odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczycieli z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych”, dodając przy tym, że „Wszystkie uchwały podjęte przez Sąd Najwyższy w wyniku wniosków Rzecznika Ubezpieczonych mają zdecydowanie charakter prokonsumencki”.

Ocenę tę podziela również Sąd Najwyższy, który w informacji o swojej działalności w 2012 r.⁹ wyraził nadzieję, iż „*Omówione orzeczenia mają niewątpliwie duże znaczenie dla konsumentów – użytkowników pojazdów mechanicznych – i powinny przyczynić się do ujednolicenia praktyki, zarówno w działaniu zakładów ubezpieczeń, jak i w judykaturze*”.

Niestety, pomimo kolejnych zapowiedzi podjęcia prac na rzecz ujednolicenia procedur likwidacyjnych, a ostatnio nawet tworzenia systemu bezpośredniej likwidacji szkód¹⁰, obserwacje praktyki wskazują, że w znaczącej części ubezpieczyciele nie są w stanie w pełni skorzystać ze wskazywanej judykatury Sądu Najwyższego, dostosowując procedury likwidacyjne do jego wytycznych, a tym bardziej wspólnie wprowadzić powszechnych i jednolitych standardów. Dodatkowo, co jest równie niepokojące, obserwujemy próby nieuzasadnionej modyfikacji, wydawałoby się utrwalonych w praktyce, wytycznych płynących z innych filarowych uchwał Sądu Najwyższego, czego przykładem jest brak poszanowania dla ugruntowanej judykatury w odniesieniu do utraty wartości handlowej pojazdu. Podobnie rzecz się ma w odniesieniu do innych orzeczeń Sądu Najwyższego dotyczących problematyki żądania faktur¹¹ (w tym źródłowych¹²), czy też stawek za roboczogodziny¹³.

Skargi wpływające do Biura Rzecznika Ubezpieczonych¹⁴, ale także zapytania telefoniczne i e-mailowe, w ocenie Rzecznika ukazują, że znaczna część szkód majątkowych likwidowana jest w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa i ich interpretacją dokonywaną przez sądy powszechne oraz Sąd Najwyższy. Podkreślić należy, że nie chodzi tu o incydentalne przypadki błędnych stanowisk ubezpieczycieli w odniesieniu do indywidualnych spraw. Wyraźnie zauważalna jest powszechna skala problemu. Sygnały te obrazują, iż stosowane wobec niemal wszystkich poszkodowanych procedury są nadal dalekie od reguł prawa odszkodowawczego. Stosowanie powielanych schematów w praktyce likwidacyjnej dotyka więc wszystkich poszkodowanych znajdujących się w analogicznej sytuacji i występujących z tożsamym roszczeniem. Tym samym, procedury likwidacyjne przyjmowane powszechnie w zakładach ubezpieczeń, jeżeli nie realizują w pełni wytycznych

⁹ Zob. *Informacja o działalności Sądu Najwyższego...., op.cit.*

¹⁰ Zapowiedzi takie formułowała w przeszłości Przewodnicząca Komisji Ubezpieczeń Komunikacyjnych PIU, Katarzyna Lewandowska w wywiadzie dla Bankier.pl z dnia 11 grudnia 2009 r. Kolejne informacje na ten temat ukazały się za pośrednictwem PIU oraz mediów branżowych, wskazując iż koncepcja bezpośredniej likwidacji ma być gotowa pod koniec roku (2013 r. – przyp. autora). Por. Mariusz Gawrychowski, *Szkody za 40 mld pod kontrolą*, „Dziennik Ubezpieczeniowy” nr 148 (3298) z dnia 5 sierpnia 2013 r.; „Puls Biznesu” z dnia 5 sierpnia 2013 r.

¹¹ Por. wyroki SN: z dnia 27 czerwca 1988 r. (ICR 151/88) oraz z dnia 16 maja 2002 r. (V CKN 1273/00).

¹² Por. postanowienie Sądu Antymonopolowego z dnia 30 października 1996 r. (XVII Amz 3/96).

¹³ Por. uchwały SN: z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03) oraz z dnia 11 grudnia 1997 r. (I CKN 385/97).

¹⁴ Por. tabela 1 oraz wykres 1 zamieszczone w niniejszym raporcie.

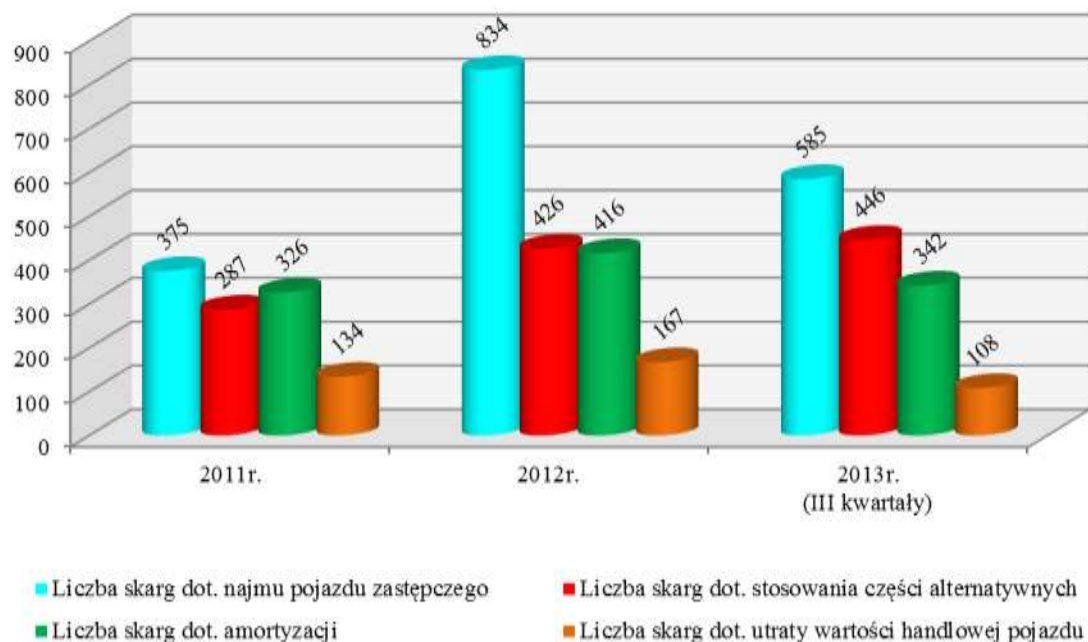
Sądu Najwyższego pozbawiają rzesze poszkodowanych przysługujących im świadczeń lub ich części. Stąd też wielokrotnie formułowane twierdzenia samorządu zakładów ubezpieczeń, że liczba skarg napływających do Rzecznika Ubezpieczonych jest niewielka, od początku obarczone są błędem logicznym, gdyż to nie liczba skarg a przyjęty i stosowany wobec wszystkich poszkodowanych jednolity mechanizm – opisany procedurą lub wyznaczany praktyką schematyczny model likwidacji – ukazuje dopiero olbrzymią skalę nieprawidłowości. Skargi, które otrzymuje Rzecznik pokazują sygnalnie płaszczyzny działalności zakładów ubezpieczeń, na których występują najczęstsze nieprawidłowości. Powinny być one pod auspicjami samorządu gospodarczego na bieżąco eliminowane, a nie przedstawiane i krytykowane jako niewiarygodne, bo będące pochodną niewielkiej liczby skarg, a nie, czego się nie zauważa przyjętego modelu postępowania prowadzącego do wielomilionowych redukcji świadczeń.

Tabela 1. Liczba skarg dotyczących najmu pojazdu zastępczego, stosowania części alternatywnych, amortyzacji wartości części oraz utraty wartości handlowej na tle łącznej liczby skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013¹⁵

Lp.	Rok	Liczba skarg dot. ubezpieczeń OC p.p.m.	Liczba skarg dot. najmu pojazdu zastępczego	Liczba skarg dot. stosowania części alternatywnych	Liczba skarg dot. amortyzacji	Liczba skarg dot. utraty wartości handlowej pojazdu
1.	2011	4574	375	287	326	134
2.	2012	4907	834	426	416	167
3.	2013 (III kwartały)	5082	585	446	342	108

¹⁵ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

Wykres 1. Liczba skarg dotyczących najmu pojazdu zastępczego, stosowania części alternatywnych, amortyzacji wartości części oraz utraty wartości handlowej kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013¹⁶



Analizując głębiej powyższe dane i przyglądając się prowadzonym przez zakłady ubezpieczeń postępowaniom likwidacyjnym można sformułować tezę, że mamy obecnie do czynienia ze stanem rzeczy, w którym praktyka likwidacji szkód zamiast się legalizować i zbliżać do wskazań najnowszej judykatury Sądu Najwyższego, podąża swoją niezależną drogą, która często z pominięciem prawa odszkodowawczego wyznaczana jest – jak można przypuszczać – wymuszaniem przez konkurencję i akceptowalnym przez akcjonariuszy wynikiem finansowym.

Tym samym, chęć uzyskania odpowiedniego wyniku finansowego, a także wieloletnie niedoszacowanie składki determinują stosowane obecnie w praktyce obrotu procedury likwidacyjne, które z kolei generują większość sygnalizowanych wyżej problemów. Z jednej strony za sprawą zbyt niskiej składki ubezpieczeniowej i z drugiej – dążenia zakładów ubezpieczeń do osiągnięcia akceptowalnego wyniku finansowego, ubezpieczenie OC p.p.m. zamiast być gwarancją realnej, osadzonej w prawie cywilnym ochrony, stało się jej atrapą, w której wypłacane świadczenia nie realizują fundamentalnej dla prawa odszkodowawczego

¹⁶ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

zasady pełnego odszkodowania. Problemy te dodatkowo pogłębiają występujące zarówno w przeszłości jak i obecnie fale tzw. wojen cenowych, skutkujące potężnymi – miliardowymi w ostatnich latach – stratami zakładów ubezpieczeń¹⁷. Sytuacja ta w krótkich okresach czasu nieco się poprawia, jednak jest bardzo daleka od normalności i poziomu składki adekwatnego do faktycznego ryzyka. Szczególnie niepokojący jest fakt, iż zjawisko niedoszacowania składki nie jest skutecznie eliminowane, lecz tolerowane przez organ nadzoru. Korzystając ze środków nadzorczych można spowodować, aby składka kalkulowana była adekwatnie do ryzyka w danym rodzaju ubezpieczenia, czyli w omawianym przypadku ryzyka potencjalnych zobowiązań sprawców wypadków komunikacyjnych z tytułu ich odpowiedzialności cywilnej w związku z ruchem pojazdów mechanicznych. Skoro ubezpieczyciel odpowiada w granicach odpowiedzialności cywilnej sprawcy (odpowiedzialność gwarancyjna) to świadczenia wyznaczone porządkiem prawnym (przepisami i orzecznictwem) powinny decydować o wysokości składki, a nie – za sprawą powszechnie realizowanych na różne sposoby redukcji – stanowić jej zdeformowaną pochodną.

W poniższym opracowaniu Rzecznik zamierza na przykładach precyzyjnie ukazać jak praktyka likwidacyjna zakładów ubezpieczeń nie poradziła sobie z wdrożeniem wytycznych płynących z filarowego orzecznictwa Sądu Najwyższego. Ze względu na ramy opracowania, niniejszy raport opisuje sposób implementacji wytycznych Sądu Najwyższego do procedur likwidacyjnych w odniesieniu do zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, dopuszczalności stosowania potrąceń amortyzacyjnych, części potrzebnych do naprawy uszkodzonego pojazdu, oraz utraconej wartości handlowej. Inne wadliwe praktyki likwidacyjne jak zaniżanie stawek za roboczogodziny, uzależnianie wypłat czy dopłat do odszkodowań od przedstawienia faktur, nieterminowa likwidacja szkód, niedopełnianie obowiązków informacyjnych będą przedmiotem następnego raportu. Natomiast w trzecim kolejnym raporcie, Rzecznik dokona analizy praktyki likwidacji szkód i orzecznictwa Sądu Najwyższego z obszaru szkód osobowych, gdzie przynajmniej w części przypadków praktyka likwidacyjna znacząco odbiega od wskazań judykatury, czego przykładem są, po stronie niektórych zakładów ubezpieczeń, automatyczne odmowy wypłat świadczeń na rzecz pośrednio poszkodowanych najbliższych członków rodziny na podstawie art. 448 k.c. ze zdarzeń sprzed 3 sierpnia 2008 r.¹⁸

¹⁷ Por. wyniki zakładów ubezpieczeń w ubezpieczeniu OC p.p.m. w latach 2008-2012.

¹⁸ Pomimo, iż Sąd Najwyższy wielokrotnie wskazał na takie uprawnienie po stronie bliskich ofiar deliktów (głównie wypadków drogowych), niektórzy ubezpieczyciele powszechnie odmawiają wypłaty świadczeń, mając pełną świadomość przegranej przed sądami w tego typu sprawach. Por. uchwały SN: z dnia 22 października

Rzecznik po raz kolejny z nadzieją przygląda się zapowiadanym planom samorządu gospodarczego, mającym na celu wypracowanie standardów i systemu bezpośredniej likwidacji szkód¹⁹. Wedle oświadczeń przedstawicieli Polskiej Izby Ubezpieczeń pod koniec 2013 r. przygotowanie zostanie koncepcja bezpośredniej likwidacji szkód. Rzecznik Ubezpieczonych żywi przekonanie, że niniejszy raport będzie niezmierny dla prowadzonych prac nad tą koncepcją i dla dostosowania obecnych modeli likwidacji szkód do stanu zgodnego z prawem i orzecznictwem Sądu Najwyższego. Rzecznik Ubezpieczonych wyraża również przekonanie, że przygotowany raport będzie niezmiernie pomocy dla organu nadzoru w przeprowadzeniu szerokiej analizy stanu i poziomu likwidacji szkód komunikacyjnych z obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz podjęcia stosownych działań nadzorczych.

2010 r. (III CZP 76/10), z dnia 13 lipca 2011 r. (III CZP 32/11), z dnia 7 listopada 2012 r. (III CZP 67/12), z dnia 20 grudnia 2012 r. (III CZP 93/1).

¹⁹ Szerzej: *Szkody za 40 mld...*, *op.cit.*

Rozdział I. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego

Na przestrzeni ostatnich lat przedmiotem licznych sporów i kontrowersji podczas wykonania przez ubezpieczycieli umowy ubezpieczenia OC p.p.m. było zagadnienie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, w szczególności poniesionych przez osoby fizyczne, które wykorzystywały samochody do realizacji czynności życia codziennego – do dojazdu do pracy, na zakupy, do odwożenia dzieci do przedszkola lub szkoły, itp. Przyjęte i stosowane modele likwidacji szkód komunikacyjnych, które wyłączały lub istotnie ograniczały odpowiedzialność za tego rodzaju wydatki, skłoniły Rzecznika Ubezpieczonych do przeprowadzenia kwerendy orzecznictwa pod kątem istnienia rozbieżności w wykładni uprawnienia poszkodowanego, wykorzystującego pojazd do celów prywatnych, do żądania od sprawcy szkody lub jego ubezpieczyciela zwrotu poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego. W wyniku przeprowadzonej analizy Rzecznik Ubezpieczonych w dniu 16 grudnia 2010 r. złożył do Sądu Najwyższego wnioski o podjęcie uchwały i udzielenie odpowiedzi na pytania, czy w świetle art. 361 § 2 k.c. szkodą majątkową jest utrata możliwości korzystania z rzeczy, czy też dopiero poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego i czy w przypadku osób fizycznych, wykorzystujących pojazdy do celów prywatnych, odpowiedzialność ubezpieczyciela uzależniona jest od uprzedniej niemożności skorzystania przez poszkodowanego z komunikacji publicznej? W dniu 17 listopada 2011 r. Sąd Najwyższy (III CZP 05/11) podjął uchwałę o następującej treści: **„Odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu mechanicznego niesłużącego 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”**.

Po podjęciu przez Sąd Najwyższy tej uchwały, Rzecznik Ubezpieczonych sformułował ocenę, że ujednolici ona orzecznictwo sądów powszechnych oraz powinna spowodować natychmiastową zmianę dotychczasowych praktyk rynkowych, negujących lub istotnie ograniczających zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego. Dla przeprowadzenia analizy dotyczącej dostosowania modeli likwidacji szkód komunikacyjnych do stanu zgodnego z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) konieczne jest przypomnienie najważniejszych ocen Sądu Najwyższego.

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. **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.**

Sąd Najwyższy 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, nie można 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 przez osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej zostało natomiast powiązane z obiektywną potrzebą odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy – 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.) 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, wynajmie pojazd zastępczy o zasadniczo podobnej klasie, według stawki czynszu najmu obowiązującej na lokalnym rynku i będzie korzystał z przedmiotu najmu w okresie**

naprawy pojazdu mechanicznego lub w okresie niezbędnym do zakupu innego pojazdu, to koszty poniesione z powyższego tytułu będą mogły być kwalifikowane jako wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione. 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 **należyne 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 i 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. Mając na uwadze zasady odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i stanowisko Sądu Najwyższego najem pojazdu zastępczego w ogóle 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 i 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.

Bezsprzeczne wykazanie 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 przemieszczania się 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. (III CZP 05/11) 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 i 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 zachowań osób trzecich.

1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego w praktyce zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 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 odmawiały w całości refundacji wydatków najem poniesione przez osoby wykorzystujące te pojazdy do celów prywatnych lub wprowadzały istotne ograniczenia. Do 2010 r. powszechnym modelem było uznawanie, 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 świetle której koszt najmu pojazdu zastępczego dla osób wykorzystujących 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, odbiorca takiego stanowiska, zazwyczaj rozumiał jego treść jako konieczność wykazania celu, czy 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 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 była 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 umożliwiającej odtworzenie możliwości korzystania z własnej rzeczy przez konsumentów jest możliwość skorzystania 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 było w istotny sposób uciążliwe lub wymagało 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 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 przez Polską Izbę Ubezpieczeń tzw. wytycznych w sprawie zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego²⁰. Z analizy skarg kierowanych przez poszkodowanych do Rzecznika Ubezpieczonych wynikało, że w praktyce model ten, polegał na odmawianiu zwrotu wydatku 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).

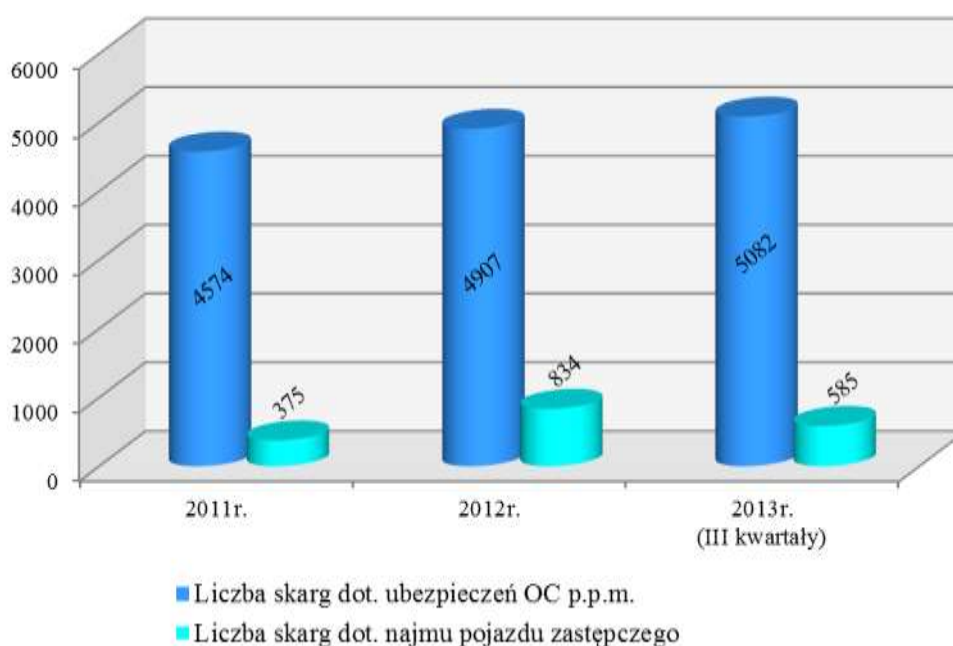
Bezpośrednio po wydaniu przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. uchwały w sprawie roszczeń poszkodowanych o zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego (III CZP 05/11) rozpoczął się proces szerszej refundacji przez ubezpieczycieli tych wydatków, które zostały poniesione przez osoby wykorzystujące pojazdy dla celów prywatnych. Zaprzesano odmawiać uznania odpowiedzialności z powodu kwalifikacji tego rodzaju szkody jako szkody majątkowej. 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 część praktyk, które istotnie ograniczają na etapie przesądowym refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego. Wykształciły się również nowe modele postępowania, których skutkiem jest odmowa kompensacji tego rodzaju wydatków lub istotne ograniczenie ich wysokości.

Po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11), Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował wzrost sporów pomiędzy zakładami ubezpieczeń a poszkodowanymi co do zasadności lub wysokości odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego. Wzrost skarg i sporów był wynikiem nie tylko tego, że poszkodowani szerzej zaczęli zgłaszać tego rodzaju roszczenia, ale również przyjętymi po uchwale Sądu Najwyższego modelami likwidacji szkód, które próbują wprowadzać wyłączenia lub ograniczenia dla refundacji tego rodzaju wydatków. W roku podjęcia uchwały do Rzecznika Ubezpieczonych poszkodowani złożyli 375 skarg dotyczących najmu pojazdu zastępczego na 4574 skarg z zakresu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. W 2012 r. skarg wpłynęło 834 na 4907 skarg z zakresu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Natomiast w

²⁰ Analiza strony internetowej <http://www.piu.org.pl> wskazuje, że dokument zawierający te wytyczne nie jest aktualnie dostępny. W załączniku 1 opublikowana została treść wytycznych w brzmieniu zaprezentowanym publicznie przez Polską Izbę Ubezpieczeń w dniu 22 września 2010 r.

pierwszych trzech kwartałach 2013 r. poszkodowani złożyli natomiast do Rzecznika 585 skarg na 5082 wszystkich skarg z zakresu umowy ubezpieczenia OC p.p.m.. Procentowy udział skarg z zakresu wydatków na najem pojazdu zastępczego w łącznej liczbie skarg z obszaru OC p.p.m. wynosi odpowiednio i w zaokrągleniu: 8,2% w 2011 r., 17% w 2012 r. i 11,5% za III kwartał 2013 r.

Wykres 2. Liczba skarg dotyczących najmu pojazdu zastępczego na tle łącznej liczby skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013²¹



Analiza skarg poszkodowanych, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych po wydaniu przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. uchwały (III CZP 05/11) wskazuje, że najczęstszym przedmiotem sporów przy rozpatrywaniu roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego, w szczególności poniesionych przez osoby wykorzystujące pojazdy mechaniczne do celów prywatnych są:

1) odmowa wypłaty odszkodowania z powodu nieudowodnienia:

- a) że brak wynajmu pojazdu zastępczego spowodowałby inną szkodę majątkowego w mieniu poszkodowanego,

²¹ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

- b) że poszkodowany nie mógł korzystać z ogólnodostępnych środków transportu lub zrealizować swoich potrzeb w inny sposób niż poprzez wynajem pojazdu zastępczego,
 - c) poszczególnych celów wykorzystywania pojazdu zastępczego do celów prywatnych, pomimo dostatecznych dowodów, że poszkodowany wykorzystywał w okresie najmu pojazd zastępczy,
- 2) **ograniczanie czasu refundowanego najmu przy szkodzie częściowej;**
 - 3) **ograniczanie czasu refundowanego najmu przy szkodzie całkowitej;**
 - 4) **odmowa wypłaty odszkodowania z powodu niezapłacenia przez poszkodowanego czynszu najmu za pojazd zastępczy;**
 - 5) **pomniejszanie wysokości należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego o arbitralnie ustalony procentowy wskaźnik zaoszczędzonych kosztów eksploatacji;**
 - 6) **weryfikacja stawki dziennej czynsz najmu.**

Rzecznik Ubezpieczonych dla potrzeb sporządzenia niniejszego raportu w zakresie określenia i oceny stosowanych aktualnie modeli likwidacji szkód z tytułu poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego, w tym ich zgodności z orzecznictwem Sądu Najwyższego, przeanalizował 1419 skarg. Przedstawione poniżej stanowiska różnych zakładów ubezpieczeń podczas rozpatrywania roszczeń o zwroty wydatków na najem nie mają charakteru incydentalnego, nie stanowią „wypadku przy pracy”, mają charakter jednolitej lub podobnej praktyki w analogicznych sprawach. Liczba przeanalizowanych skarg jest wystarczająca dla określenia ustandaryzowanego modelu postępowania danego ubezpieczyciela lub określonych ubezpieczycieli.

3. Interpretacje roszczenia o zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego stosowane przez zakłady ubezpieczeń

Rzecznik Ubezpieczonych, analizując skargi poszkodowanych na działalność ubezpieczycieli w zakresie refundacji wydatków poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego zaobserwował dalsze stosowanie modeli likwidacji szkód lub wykształcenie nowych, które pozostają w opozycji do wypowiedzi Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. Prezentowane przez ubezpieczycieli stanowiska prowadzą do faktycznego wykazania, że tego rodzaju szkoda w przypadku osób wykorzystujących pojazdy mechaniczne do celów

prywatnych ma charakter wysoce nadzwyczajny, obciążona jest licznymi obowiązkami dowodowymi. Stosowane modele likwidacji szkód oparte są na następujących założeniach:

- **najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli bez wynajmu pojazdu zastępczego poszkodowany poniósłby inną szkodę majątkową;**
- **najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli brak wynajmu pojazdu zastępczego spowodowałby w mieniu poszkodowanego straty lub istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych;**
- **najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli poszkodowany wykorzystujący pojazd do celów prywatnych nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych poprzez korzystanie z komunikacji publicznej;**
- **najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, gdy poszkodowany udowodni realizację bieżących czynności życia codziennego przy pomocy pojazdu zastępczego.**

Przykładem interpretacji, w świetle której wydatki na najem pojazdu zastępczego poniesione przez osoby fizyczne wykorzystujące samochód do celów prywatnych są celowe i ekonomicznie uzasadnione tylko wówczas, gdy poszkodowany bez wynajęcia tego pojazdu poniósłby inną szkodę majątkową jest stanowisko Link 4 TU S.A. W piśmie tego ubezpieczyciela do poszkodowanego z dnia 22 maja 2013 r. została zaprezentowana następująca wykładania roszczenia o zapłatę odszkodowania z tytułu poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego²²: *„Link4 TU S.A. nie kwestionuje co do zasady uprawnienia do wynajmu pojazdu zastępczego, jednakże zauważa, że nie istnieje automatyczne prawo do pojazdu zastępczego. Poszkodowany musi więc każdorazowo udokumentować zasadność oraz niezbędność korzystania z pojazdu zastępczego w okresie technologicznego czasu naprawy. Do rozpatrzenia roszczenia dotyczącego wynajęcia pojazdu zastępczego niezbędnym jest złożenie, oprócz faktur, dokumentacji potwierdzającej zasadność roszczenia. W związku z powyższym wnosimy o uzupełnienie akt szkody o następujące pozycje: pisemne roszczenie o wynajem pojazdu zastępczego wraz z uzasadnieniem potrzeby wynajęcia pojazdu. Uzasadnienie powinno to dowieść, że brak pojazdu spowodowałby stratę”.*

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych zacytowane stanowisko pozostaje w sprzeczności z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) w zakresie oceny czym jest szkoda majątkowa w razie utraty możliwości korzystania z rzeczy i

²² Skarga RU/WSI/G/7354/PW/13.

kiędy wydatki są celowe i ekonomicznie uzasadnione. Szkodą majątkową są celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego, które poniesione zostały w celu odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy w okresie naprawy lub niezbędnym do zakupu pojazdu dla realizacji różnych, bieżących czynności życia codziennego, a nie wydatki, które poniesione zostały wyłącznie w celu przeciwdziałaniu innej szkodzie majątkowej. Interpretacja ubezpieczyciela w nieuprawniony sposób zawęża zakres odpowiedzialności, nakłada na poszkodowanego obowiązek dowodzenia, że bez wynajęcia pojazdu zastępczego powstałaby dodatkowa szkoda majątkowa, jeśli natomiast temu nie sprostą jego roszczenie nie zostanie uznane przez ubezpieczyciela. Jeśli poszkodowany, który utracił możliwość korzystania z rzeczy wynająłby pojazd do realizacji czynności, których niedokonanie lub odłożenie w czasie nie wywołałoby dodatkowych strat majątkowych, to wydatki na najem pojazdu zastępczego nie mogłyby być refundowane.

Podobne stanowisko zajmuje również PROAMA S.A. – w piśmie do poszkodowanego z dnia 15 października 2013 r.²³ wskazuje, że: *„Jako normalne następstwo zgłoszonego zdarzenia może być konieczność wynajęcia pojazdu zastępczego jednak należy wykazać, że brak pojazdu spowodowałby ujemne skutki materialne dla poszkodowanego”*. Tożsame stanowisko Rzecznik Ubezpieczonych znajduje również w pismach HDI Asekuracja²⁴.

Dalej idąc, w piśmie PZU S.A. do poszkodowanego z dnia 25 czerwca 2013 r., **stanowiącym wyjaśnienia tego ubezpieczyciela do Komisji Nadzoru Finansowego**, przekazanym do wiadomości Rzecznika Ubezpieczonych, ubezpieczyciel zaprezentował następującą wykładnię roszczenia o zwrot wydatków poniesionych przez osoby fizyczne, które wykorzystują pojazdy mechaniczne do celów prywatnych²⁵: *„Odnosząc się do poruszonej przez Pana kwestii dotyczącej wynajmu pojazdu zastępczego wyjaśniamy: (...) roszczenie o wynajem pojazdu zastępczego jest uzasadnione jedynie w przypadku, gdy poszkodowany w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu mógł ponieść szkodę majątkową. Istnieje możliwość pokrycia poniesionych kosztów wynajmu pod warunkiem wykazania – zgodnie z regułą zawartą w art. 6 k.c. – że brak możliwości korzystania z pojazdu spowodowałby poniesienie przez poszkodowanego dodatkowych strat lub nadzwyczajnych trudności (...)”*.

²³ Skarga RU/WSI/G/1317/GC/13.

²⁴ Np. w skardze RU/WSI/G/5520/GC/13.

²⁵ Skarga RU/WSI/G/8692/BCH/13.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych tego rodzaju interpretacja, m.in. z przyczyn powyżej wymienionych pozostaje w sprzeczności z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) i prowadzi do istotnego zawężenia odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego. Rzecznikowi Ubezpieczonych nie jest wiadome jak Komisja Nadzoru Finansowego zareagowała na tak przedstawione przez PZU S.A. wyjaśnienia. Czy pomimo uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. tego rodzaju stanowisko zostało zaakceptowane, czy też może zostały wydane odpowiednie zalecenia nadzorcze mające na celu dostosowanie likwidacji szkód do stanu zgodnego z prawem i orzecznictwem Sądu Najwyższego.

Ten sam ubezpieczyciel w innej sprawie o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego przedstawił jeszcze inną interpretację, czym jest szkoda w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego oraz kiedy zachodzą warunki do jej naprawienia. PZU S.A. w piśmie do poszkodowanego z dnia 22 lipca 2013 r., a więc po wydaniu przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. uchwały w sprawie III CZP 05/11, przedstawiło następującą interpretację zasad zwrotu wydatków na najem pojazdu zastępczego²⁶: „w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego, nie budzi wątpliwość okoliczność, iż poszkodowany może dochodzić zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego w związku z uszkodzeniem pojazdu posiadanego (wyrok SN z dnia 26.11.2002 r. – V CKN 1397/00). Roszczenie to podlega jednak ocenie w kontekście art. 361 k.c. (...) W ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych roszczenie o wypłatę odszkodowania znajduje uzasadnienie, gdy z całokształtu okoliczności wynika, że poszkodowany jednocześnie nie mógł korzystać ze swojego pojazdu w takim zakresie w jakim korzystałby z niego, gdyby mu szkody nie wyrządzono, poniósł wydatki, które były celowe i konieczne (niezbędne) do korzystania z innego pojazdu w takim zakresie w jakim korzystałby z pojazdu, który uległ uszkodzeniu, jako osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób”.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych tego rodzaju interpretacja nie jest w pełni uzasadniona i nie pozostaje w zgodności ze stanowiskiem Sądu Najwyższego, które zostało wyrażone w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r., albowiem przewiduje konieczność każdorazowego dowodzenia poszczególnych celów wykorzystywania pojazdu zastępczego oraz tego, że poszkodowany nie mógł skorzystać z innych ogólnodostępnych środków

²⁶ Skarga RU/WSI/G/87575/GC/13.

komunikacji. Z uchwały natomiast wynika dość jednoznaczny wniosek, że jeżeli utracił możliwość korzystania z rzeczy, nie posiadał innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu, wynajął pojazd zastępczy o zasadniczo podobnej klasie i według stawki rynkowej oraz wykorzystywał samochód w okresie naprawy lub w czasie niezbędnym do zakupu innego pojazdu to wydatki poniesione na najem są celowe i ekonomicznie uzasadnione. Poszkodowany w takiej sytuacji nie musi dowodzić celów dotychczasowego wykorzystania swojego pojazdu oraz wszystkich i jednostkowych czynności życia codziennego realizowanych przy pomocy samochodu zastępczego, ani tego, że bez wynajęcia nie mógł zrealizować określonych czynności życia codziennego. Interpretacja ta nadal umożliwia uzależnianie odpowiedzialności gwarancyjnej od wykazania, że poszkodowany nie mógł korzystać z komunikacji publicznej, co wyraźnie zakwestionował Sąd Najwyższy w swojej uchwale. Wysoce **krytycznie należy przy tym podejść do tego rodzaju praktyki, że poszkodowani w analogicznych sprawach otrzymują od tego samego ubezpieczyciela odmienne stanowiska na temat, kiedy najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony.**

Nie można przy tym pominąć, iż Rzecznik Ubezpieczonych podczas analizy skarg poszkodowanych na działalność PZU S.A. w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, spotkał się również z takim stanowiskiem, w świetle którego roszczenie o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego przysługuje wyłącznie dla roszczeń powstałych po dniu wydania uchwały, tj. po dniu 17 listopada 2011 r. Przykładem takiego stanowiska jest pismo PZU S.A. do poszkodowanego z dnia 19 lutego 2013 r. o następującej treści²⁷: *„Zmiany w zasadach rozpatrywania roszczeń o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego w przypadku wynajmu pojazdu zastępczego przez osoby fizyczne nie prowadzące działalności gospodarczej nastąpiły po uchwaleniu przez Sąd Najwyższy w dniu 17.11.2011 r. uchwały (sygn. akt III CZP 5/11) potwierdzającej zasadność takich roszczeń. Powołane orzecznictwo ma zastosowanie do roszczeń, które powstały po dacie jego uchwalenia nie działa wstecz. Ja wynika z zebranej dokumentacji roszczenie wynajmu pojazdu zastępczego powstało przed 17.11.2011 r. (...)”.*

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych stanowisko to w sposób rażąco wprowadza poszkodowanego w błąd co charakteru i skutków uchwały Sądu Najwyższego oraz jej wpływu na zasadność jego roszczenia. Uchwała Sądu Najwyższego nie stanowi źródła powszechnie obowiązującego prawa, nie zmieniła zasad refundacji wydatków poniesionych

²⁷ Skarga RU/WSI/G/8757/GC/13.

na najem pojazdu zastępczego przez osoby wykorzystujące pojazdy mechaniczne dla celów prywatnych. Przedstawiła właściwie rozumienia zasad naprawienia tego rodzaju szkody. Zasady refundacji tego rodzaju wydatków są tożsame dla roszczeń, które powstały przed i po wydaniu uchwały. Brak jest jakichkolwiek podstaw prawnych i faktycznych do odmowy wypłaty odszkodowania z tak przedstawionego powodu. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych zakład ubezpieczeń jako profesjonalista, w pełni znając charakter i skutki uchwały Sądu Najwyższego, świadomie przygotował tego rodzaju stanowisko w celu rezygnacji przez poszkodowanych z dochodzenia roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego, które powstały przed dniem 17 listopada 2011 r.

Interpretację, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, gdy brak wynajmu pojazdu zastępczego spowodowałby w mieniu poszkodowanego, który wykorzystuje pojazd do celów prywatnych, straty lub istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych można natomiast spotkać w stanowiskach Compensa TU S.A. Dla przykładu w piśmie Compensa TU S.A. z dnia 13 września 2013 r. do poszkodowanego²⁸ podkreśla się, że *„nie w każdym przypadku, gdy uszkodzeniu lub zniszczeniu ulegnie nasz pojazd, najem pojazdu zastępczego musi być uzasadniony. Konieczne, zatem jest wykazanie, iż w czasie, w którym poszkodowany oczekuje na naprawienie szkody, rzeczywiście użytkowałby pojazd, a jego brak wiąże się z powstaniem nowych strat lub powoduje istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych”*. W innej analizowanej sprawie, w piśmie do poszkodowanego Compensa TU S.A. tego rodzaju interpretację przypisało wprost Sądowi Najwyższemu²⁹. Zdaniem ubezpieczyciela w treści uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) *„wyraźnie podkreślono konieczność wykazania przez podmiot występujący z roszczeniem, iż w czasie, w którym oczekiwał na naprawienie szkody, rzeczywiście użytkowałby pojazd, a jego brak wiąże się z powstaniem strat lub powoduje istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych”*.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych zacytowane stanowiska pozostają w sprzeczności z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) w zakresie oceny czym jest szkoda majątkowa w razie utraty możliwości korzystania z rzeczy. Szkodą majątkową są celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego, które poniesione zostały na odtworzenie możliwości korzystania z rzeczy w celu realizacji różnych, bieżących czynności życia codziennego, a nie wydatki, które poniesione

²⁸ Skarga RU/WSI/G/8757/GC/13.

²⁹ Skarga RU/WSI/G/1118/PO/12.

zostały wyłącznie w celu przeciwdziałaniu innej szkody majątkowej (straty) lub istotnym trudnościami w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych nieuprawnione jest przypisywanie Sądowi Najwyższemu wypowiedzi o tej treści. W treści uzasadnienia uchwały brak jest jakiegokolwiek sformułowania, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wtedy, gdy poszkodowany bez wynajęcia pojazdu doznałby dodatkowej szkody majątkowej (straty) lub powstałyby istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków, w szczególności zawodowych. Przedstawiona interpretacja ubezpieczyciela w nieuprawniony sposób zawężyła zakres odpowiedzialności za tego rodzaju wydatki. W świetle uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) wydatki na najem są celowe i ekonomicznie uzasadnione, jeżeli poszkodowany, który nie posiada innego wolnego pojazdu mechanicznego wynajmie pojazd o zasadniczo podobnej klasie i według cen obowiązujących na lokalnym rynku oraz w okresie remontu lub w czasie potrzebnym do zakupu innego pojazdu będzie korzystał z pojazdu zastępczego. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych na poszkodowanym spoczywa ciężar wykazania faktu istnienia odpowiedzialności gwarancyjnej, faktu utraty możliwości korzystania z rzeczy, faktu nieposiadania innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, faktu wynajęcia pojazdu mechanicznego i wykorzystywania go w okresie najmu oraz wysokość wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego. Poza ciężarem dowodu co do zasady pozostaje wykazanie, że poszkodowany bez wynajęcia pojazdu zastępczego poniósłby szkodę majątkową lub brak pojazdu spowodowałoby istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków.

Wskazany ubezpieczyciel przedstawia również innego rodzaju uzasadnienie przy refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego poniesionych przez osoby, które na co dzień wykorzystują pojazd do realizacji bieżących czynności życia codziennego. Dla przykładu w piśmie Compensa TU S.A. do poszkodowanego z dnia 22 lutego 2013 r.³⁰ wskazuje się, że: *„roszczenie dotyczące zwrotu kosztów poniesionych w związku z koniecznością wynajmu pojazdu zastępczego uzasadnione jest generalnie w przypadku, gdy pojazd niezbędny jest do wykonywania pracy zarobkowej tj. w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub stosunku pracy kiedy pojazd prywatny użytkowany jest do czynności służbowych. W innych przypadkach zasadność taka winna wynikać z udokumentowanej konieczności wynajmu pojazdu zastępczego (...)”*. Poszkodowany

³⁰ Skarga RU/WSI/G/3213/ASO.

otrzymuje zatem informacje, że najem dla celów prowadzenia działalności gospodarczej lub świadczonej pracy jest celowy i ekonomicznie uzasadniony co do zasady, natomiast w przypadku, gdy poszkodowany wykorzystuje pojazd w celach prywatnych, nie związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub wykonywanym zawodem, to musi udokumentować konieczność najmu. Wprowadzone jest przy tym rozróżnienie zasad refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w zależności od statusu poszkodowanego, tj. czy jest on przedsiębiorcą, czy konsumentem. W przypadku konsumentów najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony, jeśli poszkodowany udowodni konieczność najmu. Nie otrzymuje on żadnej informacji, na czym ta konieczność najmu polega, jakie okoliczności powodują, że najem jest konieczny, a jakie powodują że konieczny już nie jest. Poszkodowany ma udokumentować wskazaną „konieczność” wynajmu, nie wiedząc w jaki sposób ma to uczynić.

Interpretację, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, gdy poszkodowany nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób, niż skorzystanie z komunikacji publicznej, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał na przykład w stanowiskach TUiR WARTA S.A. Dla przykładu w piśmie TUiR WARTA S.A. z dnia 30 sierpnia 2012 r. do poszkodowanego zostało wskazane³¹, że „w świetle art. 361 § 2 k.c. TUiR WARTA S.A. pokrywa koszty wynajmu pojazdu zastępczego tylko w sytuacji, gdy z całokształtu okoliczności wynika, że są one celowe i konieczne (niezbędne) a osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej nie może zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób, w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu”.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych przedstawione powyższe stanowisko, będące powtórzeniem jednej z przesłanek wytycznych PIU w sprawie zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC p.p.m., pozostaje w oczywistej sprzeczności z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Sąd Najwyższy wyraźnie wskazał w uchwale, że odpowiedzialność ubezpieczyciela nie jest uzależniona od faktu funkcjonowania komunikacji publicznej w miejscu zamieszkania poszkodowanego. 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

³¹ Skarga RU/WSI/G/8560/PW/13.

obecnie standardem cywilizacyjnym i taka jego funkcja będzie się umacniać. Natomiast stanowisko TUiR WARTA S.A. nadal uzależnia przyjęcie odpowiedzialności od wykazania przez poszkodowanego, że nie mógł on skorzystać z komunikacji publicznej lub skorzystanie z niej było niedogodne. Wprawdzie warunek niemożności skorzystania z komunikacji publicznej przedstawiony jest jako jeden z przykładowych (poprzez poprzedzenie go sformułowaniem „w szczególności”), jednakże jest to zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, co potwierdza analiza praktyki likwidacji szkód, świadomy zabieg, mający na celu „złagodzenie” warunku, iż zwrotu wydatków na najem pojazdu zastępczego uzależniony jest od niemożności skorzystania przez poszkodowanego z komunikacji publicznej i udowodnienia tej okoliczności. Ponowić należy też ocenę, że w świetle uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) na poszkodowanym spoczywa obowiązek wykazania faktu istnienia odpowiedzialności gwarancyjnej, faktu utraty możliwości korzystania z rzeczy, faktu nieposiadania innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, faktu wynajęcia pojazdu mechanicznego i wykorzystywania go w okresie najmu oraz wysokości wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego. Poza ciężarem dowodu pozostaje wykazanie, że poszkodowany nie mógł skorzystać z komunikacji publicznej jako warunku do zwrotu wydatków na najem pojazdu zastępczego.

Stanowisko TUiR WARTA S.A. powyżej przedstawione nie ma charakteru odosobnionego, ma charakter ustandaryzowany i stosowane jest w innych analogicznych sprawach³². Podobne stanowisko Rzecznik Ubezpieczonych zdiagnozował również u innych ubezpieczycieli. Dla przykładu w stanowiskach Compensa TU S.A., pomimo przedstawiania przez tego ubezpieczyciela częściowo innej interpretacji zasad refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, o której było mowa powyżej³³, a także Poczтового TUV³⁴.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. wprawdzie nie wypowiedział się wyraźnie i jednoznacznie w kwestii ciężaru dowodu w przypadku kierowania przez „konsumentów” roszczeń o zwrot poniesionych kosztów najmu, jednakże treść sentencji uchwały i jej uzasadnienia pozwala na odniesienie się do zagadnienia ciężaru dowodu w przypadku tego rodzaju roszczenia, z pewnym generalnym zastrzeżeniem, że nie jest możliwe stworzenie zamkniętego katalogu okoliczności dowodowych, których potwierdzenie stworzy poszkodowanemu gwarancję uzyskania świadczenia odszkodowawczego za wydatki

³² Np. w skargach: RU/WSI/G/2108/PW/13, RU/WSI/G/2112/PW/13 i RU/WSI/G/8560/PW/13.

³³ Np. w skardze RU/WSI/G/2108/PW/13.

³⁴ Np. w skardze RU/WSI/G/10514/12/MI.

poniesione na najem pojazdu zastępczego. Przyjmując najczęściej i powszechnie występujące przypadki, tj., że poszkodowany utracił możliwość korzystania z rzeczy wskutek czynu niedozwolonego, nie posiada innego wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, wynajął na czas remontu pojazdu lub niezbędny do zakupu innego pojazdu samochód zastępczy o zasadniczo podobnej klasie, według stawki czynszu obowiązującej na lokalnym rynku i korzystał z przedmiotu najmu do realizacji różnych, bieżących czynności życia codziennego (wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione), to przedmiotem dowodu będą następujące fakty „prawotwórcze”:

- fakt spowodowania kolizji drogowej lub wypadku drogowego, za skutki których odpowiedzialność gwarancyjną ponosi ubezpieczyciel; uznanie roszczenia za szkodę w pojeździe uczyni ten fakt, faktem bezspornym;
- fakt utraty możliwości korzystania z pojazdu wskutek jego zniszczenia lub uszkodzenia;
- fakt niemożności odtworzenia możliwości korzystania z pojazdu za pomocą innego, wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, który znajduje się w mieniu poszkodowanego;
- fakt zawarcia umowy najmu pojazdu zastępczego i wysokość poniesionych wydatków;
- fakt korzystania z przedmiotu najmu w okresie remontu pojazdu mechanicznego lub w okresie niezbędnym o zakupu innego pojazdu mechanicznego.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych w przedstawionym modelu najczęściej występujących sytuacji w praktyce poza ciężarem dowodu pozostaje wykazywanie, że poszkodowany bez wynajęcia pojazdu zastępczego nie mógł zrealizować określonych czynności życia codziennego w inny sposób, a w przypadku wielopłaszczyznowego wykorzystywania pojazdu zastępczego dowodzenie poszczególnych celów jego wykorzystania w okresie najmu (np. dojazdu do pracy przez odpowiednie zaświadczenie pracodawcy, czy poprzez zaświadczenie kierującego placówką opiekuńczo-wychowawczą o fakcie dowożenia dzieci do przedszkola, do szkoły, etc.). Tego rodzaju dowodzenie wykracza bowiem poza to, co wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) w zakresie zasadności roszczenia poszkodowanego o refundację kosztów najmu pojazdu zastępczego. W tej drugiej sytuacji wystarczające będzie wykazanie faktu poruszania się pojazdem (np. poprzez przebieg pojazdu w okresie najmu, faktury zakupu paliwa, niekiedy wystarczające będzie samo oświadczenie poszkodowanego o fakcie korzystania z

pojazdu jeśli z innych okoliczności wynika, że pojazd był wykorzystywany, czy oświadczenia świadków, w tym najbliższych członków rodziny)³⁵.

Analiza skarg poszkodowanych w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego wskazuje, że bardzo częstym powodem do odmowy wypłaty odszkodowania jest nieudowodnienie przez poszkodowanego dotychczasowego sposobu wykorzystywania pojazdu mechanicznego lub/i poszczególnych celów wykorzystywania pojazdu zastępczego, pomimo tego że poszkodowany przedstawił inne dowody wykorzystywania przedmiotu najmu. Jeżeli poszkodowany w zgłoszeniu roszczenia przykładowo opisze do jakich celów wynajął pojazd zastępczy np. na codzienne dojazdy do pracy na odwożenie dzieci do szkoły lub przedszkola, na dojazdy na rehabilitację, to dowód potwierdzający fakt korzystania z pojazdu mechanicznego w postaci np. protokołu zdawczo-odbiorczego zawierającego zapis przebiegu pojazdu, dowodów z zakupu paliwa jest niewystarczający. Poszkodowany w świetle stanowisk niektórych ubezpieczycieli winien każdorazowo przekładać dowody na realizację poszczególnych celów – zaświadczenie z pracy o zatrudnieniu, zaświadczenie od dyrektora przedszkola lub szkoły o fakcie uczestnictwa dzieci poszkodowanego do tej placówki i że dzieci w określonym okresie uczęszczały na zajęcia, czy dowodów potwierdzających odbycie w określonym lub w określonych dniach wizyty lekarskiej lub przejście zabiegu rehabilitacyjnego.

Przykładem takiego modelu postępowania może być stanowisko UNIQA TU S.A. w jednej ze spraw skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych³⁶. Stan faktyczny sprawy wyglądał następująco: poszkodowany utracił możliwość korzystania z pojazdu, na czas likwidacji szkody i naprawy pojazdu wynajął pojazd zastępczy o podobnej klasie, według cen rynkowych. Poszkodowany pracował w znacznej odległości od miejsca zamieszkania (ok. 30 km), natomiast przedszkole do którego uczęszczało dziecko poszkodowanego było oddalone o około 10 km od miejsca zamieszkania. W toku likwidacji szkody poszkodowany: 1) złożył pisemne oświadczenie o nieposiadaniu innego, wolnego pojazdu mechanicznego, 2) opisał cele, dla którego wynajął pojazd, 3) przedstawił umowę najmu oraz fakturę za usługę najmu oraz 4) przedstawił protokół zdawczo-odbiorczy, który potwierdzał fakt przejechania w okresie najmu (5 dni) 297 km.

Wskazany ubezpieczyciel wielokrotnie odmówił wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego. Pismem z dnia 15 lutego 2013 r. UNIQA TU S.A.

³⁵ Oczywiście nie można wykluczyć sytuacji, w której poszkodowany wynajmie pojazd zastępczy na krótki okres i dla realizacji określonej czynności, wówczas poszkodowany może być zobowiązany do wykazania realizacji tej czynności, jeśli w inny sposób nie będzie mógł wykazać faktu wykorzystania pojazdu zastępczego.

³⁶ Skarga RU/WSI/G/6133/PW/13.

odmówiło wypłaty odszkodowania, gdyż „zgrupowane w aktach szkody dokumenty, nie są wystarczające do uznania roszczenia o wynajem pojazdu zastępczego. Po udokumentowaniu zasadności i celowości wynajmu pojazdu zastępczego, do sprawy powrócimy”. W kolejnym piśmie UNIQA TU S.A. z dnia 26 lutego 2013 r. do poszkodowanego podtrzymane zostało stanowisko o odmowie wypłaty odszkodowania, gdyż „dotychczasowa zgromadzona w aktach szkody dokumentacja nie uzasadnia celowości oraz ekonomiczności zasadności najmu pojazdu zastępczego”. W piśmie z dnia 14 marca 2013 r., stanowiącym odpowiedź na ponowne wezwanie poszkodowanego do wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego, ubezpieczyciel rozwinął swoje uzasadnienie odmowy refundacji na następujące: „do dnia dzisiejszego Ubezpieczyciel nie otrzymał stosownego uzasadnienia i udokumentowania zgłoszonych roszczeń związanych z najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel nie otrzymał również jakichkolwiek dokumentów uzasadniających okres eksploatacji wypożyczonego pojazdu. Reasumując, samo przedłożenie faktury VAT za wynajem pojazdu zastępczego nie może być przesłanką do przyjęcia odpowiedzialności w tym zakresie i skutkować automatycznym zaspokojeniem roszczeń, bez pominięcia związku przyczynowo – skutkowego ze zdarzeniem wywołującym szkodę, obowiązku dążenia do minimalizacji rozmiaru szkody oraz wykazania i udokumentowania faktów, z których wywodzi się skutki prawne”. Zwrócić trzeba uwagę, że przywołane stanowiska Ubezpieczyciela zostały sformułowane pomimo tego, że poszkodowany przekazał oświadczenie o nieposiadaniu innego, wolnego pojazdu mechanicznego, opisał cele wynajmu pojazdu, przedstawił umowę najmu i fakturę za usługę najmu oraz protokół zdawczo-odbiorczy potwierdzający fakt wykorzystywania wynajętego samochodu w okresie najmu.

Opisywana sprawa była przedmiotem działania Rzecznika Ubezpieczonych. W odpowiedzi na interwencję Rzecznika, UNIQA TU S.A. pismem z dnia 3 lipca 2013 r. podtrzymało dotychczasowe stanowisko w sprawie a odmowę wypłaty odszkodowania uzasadniło w następujący sposób: „W uzasadnieniu wyjaśniamy, że Poszkodowany nie udokumentował sposobu, w jaki dotychczas korzystał z pojazdu i nie wykazał, że nakłady na wynajęcie miały charakter wydatków celowych. Nie została udokumentowana zasadność wynajęcia pojazdu, intensywność używania pojazdu, długość pokonywanych tras i celów przejazdu. Ogólnikowe oświadczenie Poszkodowanego, że samochód był potrzebny do funkcjonowania w dzisiejszych czasach, na dojazdy do pracy, dowożenie dziecka do przedszkola, nie może zastąpić konkretnych dowodów, że samochód zastępczy był jedynym sposobem na rozwiązanie tych problemów (...) **Wykazanie poszczególnych celów**

wykorzystania wynajętego pojazdu jest jedyną możliwością ustalenia, czy mamy do czynienia z wydatkami celowymi i koniecznymi”.

Niniejsza skarga, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, jest przykładem rażącego naruszenia treści art. 361 § 1 k.c. oraz art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych³⁷, w zakresie obowiązków informacyjnych dowodowych ubezpieczyciela. W pismach kierowanych do poszkodowanego na etapie likwidacji szkody nie przywołano żadnych faktów i dowodów uzasadniających odmowę wypłaty odszkodowania. Odmowa oparta była na rzekomym nieudowodnieniu celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel w rzeczywistości natomiast odmówił wypłaty odszkodowania, ponieważ poszkodowany nie przedstawił dowodów potwierdzających realizację poszczególnych celów życia codziennego przy pomocy pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel odmówił odszkodowania pomimo faktu, iż poszkodowany przedłożył dowody pozwalające na uznanie, że najem był celowy i ekonomicznie uzasadniony. Ubezpieczyciel nie podważył autentyczności dowodu z dokumentu w postaci umowy najmu, faktury VAT, czy protokołu zdawczo – odbiorczego określającego zapis przebiegu pojazdu w okresie najmu, który dowodził fakt wykorzystywania przedmiotu najmu w okresie remontu uszkodzonego pojazdu mechanicznego. Żądanie natomiast dowodzenia poszczególnych celów wykorzystania wynajętego pojazdu mechanicznego w sytuacji, gdy poszkodowany w sposób dostateczny i wyczerpujący wykazał fakt wykorzystywania pojazdu mechanicznego, wykracza poza to, co wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Odmowa wypłaty odszkodowania nastąpiła bez żadnej podstawy prawnej i faktycznej.

Następnym przykładem odmowy wypłaty odszkodowania z powodu rzekomego nieudowodnienia celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu pojazdu zastępczego jest następująca skarga, będąca przedmiotem działania Rzecznika i stanowisko UNIQA TU S.A.³⁸. W sprawie tej poszkodowany na czas naprawy uszkodzonego samochodu wynajął pojazd zastępczy, dla udowodnienia celowości i ekonomicznego uzasadnienia poniesionych na najem przedstawił ubezpieczycielowi m.in.: oświadczenie o nieposiadaniu innego, wolnego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego, umowę najmu, oświadczenie o przykładowych celach wykorzystywania przedmiotu najmu (np. do dojazdu do pracy - zakład pracy był oddalony od miejsca zamieszkania o około 110 km), fakturę VAT na potwierdzenie wymagalności czynszu najmu, a także protokół zdawczo – odbiorczy do umowy najmu, który

³⁷ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tekst jedn. Dz. U. z 2013, poz. 392).

³⁸ RU/WSI/G/14406/BK/12.

udokumentował liczbę przejechanych kilometrów w okresie najmu pojazdu zastępczego – prawie 2000 km. Pomimo tak przedstawionych dowodów pismem z dnia 28 listopada 2012 r. UNIQA TU S.A. odmówiło wypłaty odszkodowania, uzasadniając to w następujący sposób: *„W wyniku rozpatrzenia roszczeń o odszkodowanie z tytułu przedmiotowej szkody (...) informuję, że w związku z zakończeniem postępowania likwidacyjnego uznaje się roszczenia za niezasadne i odmawia wypłaty odszkodowania. (...) Według Uchwały Sądu Najwyższego z dn. 17.11.11 r. (III CZP 5/11), nie każdemu poszkodowanemu, którego pojazd uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu w wypadku komunikacyjnym, należy się zawsze zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego. Poszkodowany musi udowodnić, że poniesione koszty najmu były celowe oraz że ich wysokość była w danej sytuacji ekonomicznie uzasadniona. Ekonomiczna zasadność tych kosztów wynika z obowiązku współdziałania z ubezpieczycielem zobowiązanym do naprawienia szkody, w kierunku zapobiegania szkodzie i minimalizacji jej rozmiaru (art. 354 p. 2 KC i art. 826 KC). Mając powyższe na uwadze postanowiono jak na wstępie”*.

W treści powyżej przywołanego pisma nie można znaleźć obiektywnej i uzasadnionej przyczyny odmowy wypłaty odszkodowania za tego rodzaju wydatki. Wynika z niego, że po pierwsze, ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania, po drugie, że jest uchwała Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11), w świetle której refundacji podlegają wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione, po trzecie, że poszkodowany musi udowodnić, że tego rodzaju wydatki były celowe i ekonomicznie uzasadnione, wreszcie, że ekonomiczna zasadność tych kosztów wynika z zasady współdziałania. Z treści tego pisma, nie wynika jakie dowody ma przedstawić poszkodowany, żeby najem był uznany za celowy i ekonomicznie uzasadniony, brak jest jakiegokolwiek odniesienia dlaczego przedstawione dowody były niewiarygodne i nie pozwalały na refundację poniesionych wydatków.

W odpowiedzi na interwencję Rzecznika Ubezpieczonych wskazany ubezpieczyciel (pismem z dnia 31 stycznia 2013 r.) podtrzymał swoje stanowisko, uzasadniając je w następujący sposób: *„analiza zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego nie dała podstaw dla zmiany stanowiska w zakresie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego”*. Ubezpieczyciel odniósł się również do ponoszonego przez skarżącego faktu wykorzystywania pojazdu do dojazdu do miejsca pracy, które było oddalone od jego miejsca zamieszkania o około 110 km. UNIQA TU S.A. wskazało, że *„Stoimy na stanowisku, iż samo unieruchomienie własnego samochodu nie stanowi szkody w rozumieniu art. 361 Kodeksu cywilnego. W związku z powyższym uważamy, iż w celu ustalenia zasadności poniesionych*

kosztów Poszkodowany winien wskazać i udokumentować, czy świadczona przez niego praca miała charakter stały czy okresowy, czy wykonywana była codziennie (...). Brak tych informacji uniemożliwia ocenę czy i w jakim zakresie poniesione koszty były niezbędne i uzasadnione. Tym samym zajęte w sprawie stanowisko uważamy za prawidłowe.” Stanowisko o tak przywołanym uzasadnieniu zostało przedstawione Rzecznikowi Ubezpieczonych w sytuacji posiadania przez ubezpieczyciela dowodu w postaci kopii umowy o pracę poszkodowanego, z której z jednoznacznie wynikało, że poszkodowany był zatrudniony na czas nieokreślony, w pełnym wymiarze czasu pracy, zaś jego miejsce pracy znajdowało się poza miejscem zamieszkania.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych przedstawione stanowiska ubezpieczyciela są rażącym naruszeniem art. 361 § 2 k.c. i art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych należy również przedstawić kolejny przypadek odmowy wypłaty odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego przez UNIQA TU S.A. z powodu rzekomego nieudowodnienia przez poszkodowanego celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu pojazdu zastępczego rozumianego jako niewykazanie realizacji poszczególnych bieżących czynności życia codziennego przy pomocy wynajętego samochodu³⁹. Stan faktyczny sprawy kształtował się w sposób następujący: poszkodowany na okres naprawy uszkodzonego samochodu wynajął pojazd zastępczy. Pojazd ten wykorzystywał m.in. do dojazdu do pracy. Poszkodowany na podstawie umowy cywilnoprawnej świadczył usługi na rzecz agencji ochrony. Zleceniodawca poszkodowanego chronił mienie ruchome, które należało do wykonawcy pewnego odcinka autostrady A1. W świetle obliczeń wykonanych przez Rzecznika Ubezpieczonych odcinek budowanej autostrady A1 znajdował się od 10 km do 20 km od miejsca zamieszkania poszkodowanego (małego miasta). Poszkodowany codziennie dojeżdżał do miejsca świadczonych usług, nie posiadał innego, wolnego i nadającego się pojazdu mechanicznego w swoim mieniu. Nie istniała żadna komunikacja publiczna pomiędzy miejscem zamieszkania poszkodowanego a miejscem budowy odcinka autostrady. Poszkodowany oprócz dokumentów potwierdzających fakt wynajmu i wysokość poniesionych kosztów przekazał również umowę zlecenia, na podstawie której świadczył usługi oraz oświadczenie zleceniodawcy, że poszkodowany tym pojazdem codziennie dojeżdżał na miejsce budowy. Z treści umowy zlecenia wynikało jednocześnie, że jeżeli mienie podlegające ochronie przemieszczone będzie przez jego

³⁹ Skarga RU/WSI/G/5012/BK/12.

właściciela w inne miejsce w razie postępu robót to poszkodowany zobowiązany jest podejmować ochronę w tych innych miejscach. Innym słowy, wraz z postępowaniem budowy odcinka autostrady zmieniało się miejsce pracy poszkodowanego.

Pomimo tak przedstawionych dowodów poszkodowany otrzymał odpowiedź odmowną na zgłoszone roszczenie o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania powołując następujące argumenty: „*pojazd był wykorzystywany do pracy a nie wykorzystywany i niezbędny do świadczonych usług (...)* Zgodnie z kodeksem cywilnym na poszkodowanym ciąży zobowiązanie do minimalizowania rozmiarów szkody. W zależności od powodów uzasadniających konieczność zapewnienia transportu zastępczego należy rozważyć alternatywne, uniemożliwiające zaspokojenie uzasadnionych potrzeb poszkodowanego i jednocześnie względów ekonomii, rozwiązania np. *taxi i komunikacja miejska*”⁴⁰. „*Jeżeli poszkodowany musiał dojeżdżać do pracy, mógł także skorzystać z tańszych środków komunikacji publicznej*”⁴¹.

Powyższe oceny mające uzasadniać odmowę wypłaty odszkodowania zostały sformułowane w sytuacji, gdy ubezpieczyciel był w posiadaniu informacji, iż poszkodowany nie mógł skorzystać z komunikacji publicznej i taksówek. Odmowa refundacji na najem pojazdu zastępczego nastąpiła również pomimo tego, iż z przekazanych przez poszkodowanego dowodów jednoznacznie wynikało, że świadczył on pracę w miejscu wskazanym i zostało to potwierdzone przez zleceniodawcę, a dowody te znajdowały się od początku w posiadaniu ubezpieczyciela. Zdaniem UNIQA TU S.A. „*wskazany przez poszkodowanego zakład pracy nie potwierdził miejsca świadczenia pracy przez poszkodowanego oraz aby charakter wykonywanych przez poszkodowanego czynności potwierdzał konieczność posiadania pojazdów mechanicznego*”.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych jest to przykład oczywiście bezzasadnej odmowy wypłaty odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego. Jest to również klasyczny przykład, w którym ubezpieczyciel po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. warunkuje przyjęcie odpowiedzialności od niemożności skorzystania z komunikacji publicznej (III CZP 05/11) lub wykorzystywania pojazdu wyłącznie do celów prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej.

W opinii Rzecznika Ubezpieczonych warto również przedstawić następujący przykład odmowy wypłaty odszkodowania przez UNIQA TU S.A. za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego z powodu nieudowodnienia przez poszkodowanego realizacji

⁴⁰ Pismo UNIQA TU S.A. z dnia 12 kwietnia 2012 r. skierowane do poszkodowanego.

⁴¹ Pismo UNIQA TU S.A. z dnia 22 listopada 2012 r. skierowane do Rzecznika Ubezpieczonych.

poszczególnych czynności życia codziennego przy pomocy wynajętego pojazdu⁴². Stan faktyczny sprawy kształtował się w sposób następujący. Poszkodowany na okres naprawy uszkodzonego samochodu wynajął pojazd zastępczy, który wykorzystywany był do realizacji różnych czynności życia codziennego m.in. do dojazdu do lekarza i rehabilitację. Poszkodowany na dowód celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu przekazał ubezpieczycielowi oświadczenie, że nie posiada innego, wolnego pojazdu mechanicznego, umowę najmu oraz fakturę VAT. W okresie najmu pojazdu zastępczego poszkodowany przejechał 468 km, co zostało potwierdzone protokołem zdawczo–odbiorczym, którego autentyczność nie została podważona przez ubezpieczyciela. Nie był to zatem żaden najem okazjonalny, poszkodowany codziennie korzystał z pojazdu zastępczego. Dodatkowo poszkodowany przedstawił również zaświadczenie od lekarza, że w okresie najmu korzystał z wizyt lekarskich i rehabilitacyjnych. Pomimo tak przedstawionych dowodów ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania uzasadniając to w następujący sposób: *„W obecnych uwarunkowaniach rynkowych, codzienne korzystanie z samochodu jako środka komunikacji jest wprawdzie często koniecznością wynikającą z rodzaju wykonywanego zawodu, miejsca zamieszkania, czy też racjonalnego gospodarowania czasem, jednakże należy pamiętać, iż decyzja o najmie pojazdu zastępczego powinna być poprzedzona rozważaniami, czy w okresie, w którym nie można korzystać ze swojego pojazdu, rzeczywiście byłby on użytkowany, czy też byłby potrzebny jedynie okazjonalnie (...). Uznaje się, że wydatki muszą być konieczne (niezbędne) do egzystencji Poszkodowanego i na tym tle poddaje się w sposób kazuistyczny przykłady jego racjonalnego bądź nieracjonalnego postępowania przy obowiązku minimalizacji szkody (art. 354 k.c.) i dostosowania środków zaradczych w sposób racjonalny (np. wynajęcie pojazdu zastępczego może być racjonalne dla częstego dowożenia chorego dziecka do placówki medycznej, nie będzie natomiast uzasadnione w celu okazjonalnego dojazdu do kosmetyczki bądź na siłownię a także wówczas, gdy Poszkodowany dysponuje innym sprawnym samochodem. Prosimy o udokumentowanie konieczności oraz częstotliwości wizyt na które powołuje się Poszkodowany”*.

Stanowisko ubezpieczyciela o odmowie wypłaty odszkodowania, pomimo tak przedstawionych przez poszkodowanego dowodów, zostało podtrzymane w toku interwencji Rzecznika Ubezpieczonych. Podtrzymane zostało również uzasadnienie, że bez udowodnienia realizacji poszczególnych, bieżących czynności życia codziennego (tu: czasu i miejsca wizyt lekarskich, dokładnych odległości pokonywanych pomiędzy określonymi miejscami) wydatki

⁴² Skarga RU/WSI/G/11043/BK/12.

na najem nie są celowe i ekonomicznie uzasadnione. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych jest to kolejny przykład oczywiście bezzasadnej odmowy wypłaty odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego.

Przywołane stanowiska UNIQA TU S.A. o odmowie wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego nie mają charakteru odosobnionego z powodu nieudowodnienia przez poszkodowanego realizacji poszczególnych, bieżących czynności życia codziennego. Rzecznik Ubezpieczonych tego rodzaju sposób uzasadniania odmowy wypłaty odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego, gdy poszkodowany przedstawił dowody na okoliczność faktu korzystania z pojazdu w okresie najmu, taki sposób interpretacji, kiedy najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony, spotkał w szeregu innych skarg poszkodowanych na działalność UNIQA TU S.A.⁴³

Jako kolejny przykład nieuzasadnionej odmowy wypłaty odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego z powodu rzekomego nieudowodnienia przez poszkodowanego celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu można przywołać następującą skargę poszkodowanego sprawę i sposób postępowania Gothaer TU S.A.⁴⁴ Stan faktyczny sprawy kształtował się następująco. Poszkodowany na okres naprawy uszkodzonego samochodu wynajął pojazd zastępczy - na okres 9 dni. Pojazd ten wykorzystywany był do realizacji różnych bieżących czynności życia codziennego. Poszkodowany nie posiadał innego, wolego i nadającego się do wykorzystania pojazdu mechanicznego we własnym mieniu. Przekazał ubezpieczycielowi dowód na fakt wynajęcia pojazdu mechanicznego i wysokości wydatków na najem pojazdu mechanicznego (kopię umowy najmu i fakturę VAT). W okresie najmu pojazdu zastępczego poszkodowany przejechał 547 km, co zostało potwierdzone protokołem zdawczo – odbiorczym, którego autentyczność nie została podważona. Poszkodowany opisał też przykładowe cele wykorzystania pojazdu zastępczego, a także na dowód, że dojeżdżał codziennie do pracy załączył odpowiednie zaświadczenie o zatrudnieniu i miejscu świadczenia pracy, które zostało wystawione przez pracodawcę poszkodowanego. Pierwotnie Gothaer TU S.A. odmówił odszkodowania z powodu niezapłacenia wydatków na najem pojazdu zastępczego, choć stan wymagalności czynszu najmu był znany od chwili zgłoszenia roszczenia. Następnie, Gothaer TU S.A. w piśmie do Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 16 stycznia 2013 r. odmowę wypłaty odszkodowania uzasadnił w następujący sposób: „W wyniku poczynionych ustaleń informujemy, że brak jest podstaw do zmiany uprzednio zajętego stanowiska w sprawie (...) Tytułem dodatkowych wyjaśnień informujemy, że złożone

⁴³ Np. w skargach: RU/WSI/G/2851/PO/13, RU/WSI/G/12628/GC/12.

⁴⁴ Skarga RU/WSI/G/13264/KD/12.

roszczenie w takim kształcie potwierdza jedynie, że pojazd zastępczy był wynajmowany w okresie 13 dni kalendarzowych (choć uszkodzony wynajął tylko na okres 9 dni i za ten okres żądał zwrotu poniesionych wydatków). Nie jest wykluczone, że korzystanie z usług transportu publicznego w formie taxi ... byłoby dla zobowiązanego formą względniejszą w procesie zaspokojenia roszczenia. Samo oświadczenie uszkodzonego nie jest warunkiem wystarczającym, aby a priori można było uznać, że wynajem pojazdu zastępczego był konieczny i ekonomicznie uzasadniony. Nie można też zapomnieć, że technologiczny czas naprawy, to niespełna 6 dni roboczych, tym samym już sam okres wynajmu w sposób nadmierny obciąża zobowiązanego. Jak zatem można stwierdzić z treści jak powyżej, w ocenie Towarzystwa roszczenie nie zostało udokumentowane w zakresie pozwalającym na zajęcie stanowiska o przyjęciu odpowiedzialności w zakresie pokrycia kosztów wynajmu pojazdu zastępczego”.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych przedstawione stanowiska ubezpieczyciela są rażącym naruszeniem art. 361 § 2 k.c. i art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, sprzeczne z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania pomimo tego, że uszkodzony w pełni udowodnił celowość i ekonomicznie uzasadnienie wynajęcia pojazdu zastępczego.

Przykładem żądania przekazania szeregu dowodów na potwierdzenie realizacji poszczególnych czynności życia codziennego przy pomocy pojazdu zastępczego, pomimo faktu, iż uszkodzony był w stanie przedstawić inne, jednoznaczne dowody na potwierdzenie wykorzystania samochodu w okresie najmu jest pismo TUiR WARTA S.A. do uszkodzonego z dnia 15 marca 2013 r.⁴⁵ W świetle stanowiska ubezpieczyciela: *„Ponieważ roszczenie zgodnie z art. 6 k.c. wymaga należytego udowodnienia oraz właściwego udokumentowania, TUiR WARTA S.A., uznaje, jako udowodnienie niezbędności i celowości korzystania z pojazdu zastępczego złożenia wszystkich lub niektórych ze wskazanych poniżej dokumentów, w zależności od indywidualnych okoliczności szkody:*

- oświadczenie o niemożności użytkowania innych samochodów nadających się do wykorzystania w zastępstwie uszkodzonego pojazdu (prywatne, służbowe, w leasingu itp.),*
- zaświadczenie z miejsca pracy o zatrudnieniu i miejscu wykonywania pracy,*
- dokumenty potwierdzające uczęszczanie dzieci do szkoły,*
- dokumenty potwierdzające zabiegi rehabilitacyjne,*

⁴⁵ Skarga RU/WSI/G/11354/GC/13.

- *inne wskazane przez likwidatora szkody uzasadnione szczególnymi okolicznościami szkody (...)*”.

Rzecznik Ubezpieczonych w toku prowadzonych postępowań skargowych spotkał się również z licznymi przypadkami, w których TUiR WARTA S.A. i HDI Asekuracja odmawiają wypłaty odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego z powodu nieudowodnienia realizacji bieżących czynności życia codziennego, pomimo tego, że poszkodowani przedstawili dowody na fakt wykorzystywania pojazdu zastępczego – np. zapis przebiegu pojazdu w okresie najmu, stosowny protokół stron umowy najmu, rachunki z zakupu paliwa, i często dodatkowo zaświadczenie od pracodawcy o zatrudnieniu w pełnym wymiarze czasu pracy i o dojeżdżaniu przez poszkodowanego do pracy samochodem, jak również oświadczenia osób bliskich na te okoliczności⁴⁶.

4. Czas najmu

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) nie odniósł się szczegółowo do okresu najmu pojazdu zastępczego, za który poszkodowany może żądać zwrotu poniesionych wydatków na ten najem, gdyż zagadnienie to nie było przedmiotem pytania prawnego Rzecznika Ubezpieczonych. Sąd Najwyższy wskazał jedynie w uzasadnieniu uchwały, że za aktualne można uznać dotychczasowe już wypowiedzi Sądu w sprawie czasu najmu, które ukształtowały się w jego w wyrokach kasacyjnych w sprawach roszczeń przedsiębiorców o zwrot wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego, z pewnym generalnym zastrzeżeniem, że Sąd Najwyższy częściowo zmodyfikował swoje stanowisko co do okresu najmu w przypadku szkody całkowitej, w którym ponoszone wydatki mogą być celowe i ekonomicznie uzasadnione.

Rzecznik Ubezpieczonych, analizując skargi poszkodowanych w obszarze refundacji wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego z tytułu umowy ubezpieczenia OC p.p.m., zaobserwował, że zagadnienie czasu najmu, za który może istnieć odpowiedzialność ubezpieczyciela to jedno z głównych przyczyn skarg w tym obszarze, obok odmowy wypłaty świadczeń z powodu przyjętych interpretacji celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu i związanych z nimi obowiązkami dowodowymi poszkodowanego. Skargi na zaniżenie odszkodowania za tego rodzaju wydatki z powodu nieuznania części kosztów poniesionych w

⁴⁶ Np. skargi: RU/WSI/G/3657/PW/13, RU/WSI/G/8560/PW/13, RU/WSI/G/13743/GC/12, RU/WSI/G/1966/GC/13.

określonym czasie nasiliły się po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Przyczyną tego nie było bynajmniej stanowisko Sądu Najwyższego, lecz wykształcone praktyki likwidacji tego rodzaju szkód. Odrębnego omówienia wymagają stosowane praktyki refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe i w warunkach szkody całkowitej.

4.1. Refundacja wydatków na najem pojazdy zastępczego w przypadku szkody częściowej w pojeździe

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 2011 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 Ubezpieczonych 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 oględzin, jeśli w czasie pierwszych oględzin 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, gdyż dokonanie tej czynności zostało w uzgodnieniu przerzucone na poszkodowanego albo sporządzenie kosztorysu było wynikiem nienależytego określenia przez zakład ubezpieczeń zakresu szkody i 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.)⁴⁷.

Powyżej wskazane okoliczności, w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, 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 sztywnie 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.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych 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

⁴⁷ Niekiedy również na czas refundowanych wydatków na najem pojazdu mechanicznego wpływa 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.

dotyczą czasu technologicznej 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. oczekiwania na części zamienne, przerwy w naprawie, które wynikające z obiektywnych przyczyn, m.in. z przyczyn technologicznych, czy z możliwości organizacyjnych zakładu naprawczego, w tym dni wolnych od pracy, stopnia obłożenia zamówieniami, etc.). Oparcie metodyki ustalania wysokości należnego odszkodowania za wydatki najem pojazdu zastępczego wyłącznie o tzw. technologiczny czas naprawy oznacza pominięcie znacznego okresu 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 Ubezpieczonych 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 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.

W świetle dotychczasowego orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z komunikacyjnego ubezpieczenia OC, w tym 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 uwodnienia istnienia zwłoki zakładu naprawczego w jej przeprowadzeniu. Stosownie do art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczenia obowiązkowych 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 poniesione w warunkach przypisania poszkodowanemu naruszenia zasady współdziałania. Zarzut naruszenia zasady współdziałania nie może być formułowany abstrakcyjnie poprzez eksponowanie fragmentów wypowiedzi doktryny lub orzecznictwa. Zarzut ten w okolicznościach konkretnego przypadku musi zostać udowodniony.

W obszarze skarg poszkodowanych dotyczących refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego przy szkodzie częściowej, Rzecznik Ubezpieczonych 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 przypadające 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 oczekiwania na zamówione części zamienne, dni wolne w funkcjonowaniu zakładu naprawczego). Rzecznik Ubezpieczonych 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 jest następstwem zachowania się osób trzecich (zakładu naprawczego). Czas naprawy dłuższy niż z góry przyjęty w danym modelu postępowania jest automatycznie kwalifikowany jako zwłoka poszkodowanego lub zakładu naprawczego.

Przykładem, w którym zakład ubezpieczeń wprost przyznaje, że refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego dotyczy wyłącznie technologicznego czasu naprawy jest stanowisko LINK 4 TU S.A., które zostało wyrażone w piśmie z dnia 29 kwietnia 2013 r. do poszkodowanego⁴⁸. W świetle tego stanowiska: „*LINK4 TU S.A. nie kwestionuje co do zasady uprawnienia wynajmu pojazdu zastępczego, jednakże zauważa, iż nie istnieje automatyczne prawo do pojazdu zastępczego. Poszkodowany nie musi każdorazowo udokumentować zasadność oraz niezbędność korzystania z pojazdu zastępczego w okresie*

⁴⁸ Skarga RU/WSI/G/7354/PW/13.

technologicznego czasu naprawy”. Weryfikację czasu wynajmu pojazdu zastępczego do tzw. technologicznego czasu naprawy można spotkać w innych skargach na działalność LINK 4 TU S.A. Dla przykładu w jednym z pism do poszkodowanego⁴⁹ ubezpieczyciel ten wskazał, że „Uznano za zasadny okres wynajmu pojazdu zastępczego w wymiarze 3 dni technologicznego czasu naprawy”. Jednocześnie zostało przedstawione stanowisko, iż w czasie refundowanego okresu najmu nie mieści się czas oczekiwania na zamówione części zamienne niezbędne do naprawy uszkodzonego pojazdu, powołując się na mający już czysto historyczny i nieadekwatny do ustalania czasu najmu wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 grudnia 1978 r. (II CR 444/78): „Podkreślenia przy tym wymaga, że brak części zamiennych nie jest przyczyną wydłużenia procesu naprawy. Stanowisko takie znajduje potwierdzenie w orzeczeniu Sądu Najwyższego z dnia 4 grudnia 1978 r., sygn. II CR 444/78 (OSP i KA, Nr 12, poz. 223 z 1979 r.), w którym sformułowano pogląd, iż niemożność natychmiastowego dokonania naprawy samochodu wskutek braku części na rynku leży poza granicami normalnego związku przyczynowego i wynikające stąd straty właściciela pojazdu nie wchodzą w zakres szkody podlegającej zwrotowi w ramach obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych”.

Podobne stanowisko Rzecznik Ubezpieczonych spotkał w piśmie Compensa TU S.A. z dnia 22 stycznia 2013 r.⁵⁰, w którym ubezpieczyciel poinformował poszkodowaną, że: „Wychodząc na przeciw Pani oczekiwaniom Compensa TU S.A. VIG gotowe jest do rozpatrzenia roszczeń zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego za czas technologiczny naprawy, po udokumentowaniu konieczności i zasadności poniesionych kosztów”. Również w innej sprawie, która została skierowana do Rzecznika Ubezpieczonych, ubezpieczyciel ten przywołał stanowisko o tożsamej treści⁵¹: „Wychodząc naprzeciw Państwa oczekiwaniom pokrycia kosztów wynajmu pojazdu zastępczego Compensa gotowa jest do rozpatrzenia przedmiotowego roszczenia po udokumentowaniu konieczności i zasadności poniesionych tego rodzaju kosztów za okres technologicznego czasu naprawy (...)”.

Z ustaleń Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że refundację wydatków na najem pojazdu zastępczego tylko za technologiczny czas naprawy stosuje również STU Ergo Hestia S.A. Dla przykładu w jednym z pism do poszkodowanego ubezpieczyciel ten zaprezentował następujące stanowisko: „Odnosnie roszczeń z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego wyjaśniamy, że w przypadku gdy naprawa pojazdu była ekonomicznie uzasadniona, to szkoda

⁴⁹ Pismo LINK 4 TU S.A. z dnia 15 listopada 2012 r.

⁵⁰ Skarga RU/WSI/G/3213/ASO/13.

⁵¹ Skarga RU/WSI/G/12110/MI/12.

wyrażona niemożnością korzystania z pojazdu w czasie naprawy obejmuje jedynie ekonomicznie i technologicznie uzasadniony okres przestoju. Ustala się go w oparciu o podaną przez producenta pojazdu technologię naprawy określającą czas niezbędny do usunięcia uszkodzeń, uwzględniając także uzasadniony okolicznościami czas organizacyjny np. na przyjęcie/odbiór pojazdu. Przedłużenie czasu naprawy ponad niezbędny zakres nie może obciążyć towarzystwa ubezpieczeniowego, wykracza bowiem poza normalne następstwa zdarzenia, o których mowa w przytoczonym wcześniej art. 361 § 1 Kodeks cywilnego. Do warsztatu dokonującego naprawy należy obowiązek przestrzegania norm producenta i takie jej organizowanie, aby została zakończona w zgodnym z technologią terminie”⁵².

Refundację kosztów najmu tylko za technologiczny czas naprawy można również spotkać u innych ubezpieczycieli. Dla przykładu w stanowiskach: TUiR Allianz Polska S.A., TU Europa S.A., PZU S.A., HDI Asekuracja, czy MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.⁵³. Stanowiska te mają charakter jednolity, powtarzający się w analogicznych sprawach, stanowią więc określoną praktykę rynkową (model likwidacji szkód).

Dobrze obrazującym przykładem, w którym ubezpieczyciel świadomie pomija okres współdziałania stron w ustaleniu rozmiaru szkody i ustalenia kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu jest następująca skarga poszkodowanego, która była przedmiotem interwencji Rzecznika Ubezpieczonych w bieżącym roku⁵⁴. Stan faktyczny sprawy kształtował się w sposób następujący. Poszkodowany wynajął pojazd zastępczy na okres 14 dni. Czas najmu obejmował: 9 dni oczekiwania na przeprowadzenie dodatkowych oględzin i akceptację przez zakład ubezpieczeń nowego, uzupełnionego kosztorysu naprawy, 1 dzień obejmował czas zamówienia i sprowadzenia części zamiennych, 3 dni czasu na czynności naprawy uszkodzonego pojazdu oraz 1 dzień organizacyjny - na odbiór naprawionego pojazdu samochodu. TUiR WARTA S.A. – po pierwszej interwencji Rzecznika Ubezpieczonych uznało odpowiedzialność tylko za 4 dni. Ubezpieczyciel ten zajął stanowisko, że „nie istniały żadne uzasadnione przeszkody wykonania naprawy pojazdu w okresie 4 dni. Pozostałe koszty wynajmu pojazdu zastępczego nie mogą być traktowane jako pozostające w adekwatnym związku przyczynowym z zaistniałym w dniu... zdarzeniem”, a w dalszej części stanowiska sformułował zarzut naruszenia przez poszkodowanego zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania poprzez zwiększenie rozmiarów szkody z powodu zwłoki w przeprowadzeniu naprawy. Ubezpieczyciel przyjął zatem odpowiedzialność za

⁵² Skarga RU/WSI/G/13143/GC/12.

⁵³ Np. w skargach: RU/WSI/G/9647/12/MI, RU/WSI/G/2052/13/MI, RU/WSI/G/14385/12/MI, RU/WSI/G/1964/GC/13, RU/WSI/G/12870/GC/12 i RU/WSI/G/8076/13/PW.

⁵⁴ RU/WSI/G/5019/GC/13.

krótszy okres, niż rzeczywisty, niezbędny okres do naprawienia uszkodzonego pojazdu, a także podniósł zarzut nielojalnego postępowania poszkodowanego w sytuacji, gdy okres oczekiwania poszkodowanego na akceptację był wynikiem rzeczywistego współdziałania w ustaleniu rozmiaru szkody. Poszkodowany wcześniej był informowany, żeby nie dokonywał naprawy do czasu oględzin lub, że w razie sporządzenia własnej kalkulacji naprawy przez poszkodowanego, ustalenie odszkodowania według tej kalkulacji wymaga bezwzględnej akceptacji ubezpieczyciela. Dodatkowo TUiR WARTA S.A. podczas pierwszych oględzin nienależycie określiło rozmiar szkody, co rodziło konieczność sporządzenia poprawnego kosztorysu przez zakład naprawczy. Ubezpieczyciel dokonał więc redukcji odszkodowania, czyniąc poszkodowanemu zarzut zwłoki w przeprowadzeniu naprawy, gdy rzeczywisty czas naprawy i najmu pojazdu zastępczego był konsekwencją nienależytego określenia przez ubezpieczyciela rozmiarów szkody oraz wynikiem współdziałania stron przy należyтым wykonaniu zobowiązania. Gdyby ubezpieczyciel należycie określił rozmiary szkody nie byłoby konieczności przeprowadzenia dodatkowych oględzin oraz sporządzania ponownej kalkulacji naprawy, naprawa i najem zakończyłyby się wcześniej.

Po interwencji Rzecznika zakład ubezpieczeń uznał odpowiedzialność za cały okres najmu, dokonał jednak redukcji wysokości dziennej stawki czynszu najmu.

Rzecznik Ubezpieczonych rozpatruje również skargi, w których stanowiska ubezpieczyciela nie zawierają jakiegokolwiek uzasadnienia do zawężenia refundowanego czasu najmu. Dla przykładu, Generali TU S.A. w piśmie z dnia 30 listopada 2012 r. do poszkodowanego⁵⁵ przedstawiło następujące uzasadnienie uznania odpowiedzialności za krótszy czas najmu pojazdu mechanicznego: „*Generali TU S.A. informuje, że po zapoznaniu się z dokumentacją zgromadzoną w toku prowadzonego postępowania, mającego na celu ustalenie odpowiedzialności za zaistniałe zdarzenie, Towarzystwo podjęło decyzję o przyznaniu dopłaty odszkodowania w kwocie w oparciu o zweryfikowaną fakturę nr 16/W/09/2012 za wynajem pojazdu zastępczego. Za zasadne uznano wynajem samochodu zastępczego na czas 15 dni.*”

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych skarga ta jest przykładem rażącego naruszenia przez ubezpieczyciela treści art. 361 § 2 k.c. i art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Ubezpieczyciel nie wyjaśnił w jakiegokolwiek sposób dlaczego tylko najem za okres 15 dni był celowy i ekonomicznie uzasadniony. Nie podjął się nawet żadnej próby udowodnienia, że poszkodowany pozostawał w zwłoce w zleceniu przeprowadzeniu naprawy

⁵⁵ Skarga RU/WSI/G/759/NK/13.

lub stan przedłużonego najmu był następstwem nieuzasadnionego opóźnienia zakładu naprawczego w przeprowadzeniu naprawy.

Podobnie, w innej skardze, tym razem na działalność STU Ergo Hestia S.A., została dokonana weryfikacja wysokości poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego bez udowodnienia zwłoki poszkodowanego w zleceniu przeprowadzenia naprawy lub opóźnienia zakładu naprawczego w wykonaniu usługi naprawy. Przyjęto do refundacji technologiczny czas naprawy i 2 dni organizacyjne, przy ocenie, że zakład naprawczy mógł przeprowadzić naprawę w określonym przez ubezpieczyciela czasie. Całkowicie pominięty został rzeczywisty stan sprawy, w tym możliwości organizacyjne zakładu naprawczego i przypadające dni wolne od pracy⁵⁶.

Interesujące stanowisko w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody częściowej przedstawiła Compensa TU S.A.⁵⁷ W świetle tego stanowiska zasadą jest refundacja za technologiczny czas naprawy, zasadność najmu wykraczającą poza ustalony czas technologicznej naprawy winien udowodnić poszkodowany. Zdaniem wskazanego ubezpieczyciela *„Na poszkodowanym spoczywa obowiązek wykazania, że ponad czas fizycznej naprawy istniały inne okoliczności uzasadniające wynajem pojazdu leżące czy to po stronie samego ubezpieczyciela i jego zawinienia w prowadzeniu postępowania likwidacyjnego, czy też wiążą się one czynnikami obiektywnymi, które uniemożliwiły Poszkodowanemu wybór warsztatu, który mógłby naprawić pojazd niezwłocznie”*. W świetle zatem tego stanowiska zakład ubezpieczeń uznaje odpowiedzialność tylko za technologiczny czas naprawy, określony przez niego w kalkulacji naprawy, natomiast nie bierze pod uwagę okresów leżących po stronie ubezpieczyciela i znanych mu od początku postępowania likwidacyjnego lub będących wynikiem współdziałania obu stron przy ustaleniu rozmiarów szkody (np. czas oczekiwania na ponowne oględziny, czas oczekiwania na akceptację kosztorysu sporządzonego przez zakład naprawczy, etc.). Te okoliczności musi dowodzić dodatkowo poszkodowany, choć są one ubezpieczycielowi znane i winny być uwzględnione w czasie refundowanego najmu już w pierwszym stanowisku w sprawie.

Rzecznik Ubezpieczonych w skargach poszkodowanych na zaniżenie wysokości należnego odszkodowania zaobserwował również przypadki redukcji czasu najmu oparte na domniemanej zwłoce poszkodowanego w zleceniu naprawy lub opóźnienia zakładu naprawczego w wykonaniu usługi naprawczej. Zwłoka ta rzekomo następuje, jeśli czas najmu

⁵⁶ Skarga RU/WSI/G/15164/GC/12.

⁵⁷ Tak np. w skardze RU/WSI/G/10752/BK/12.

i naprawy był dłuższy niż dwa dni organizacyjne na znalezienie zakładu naprawczego oraz odbiór naprawionego pojazdu i przez czas technologicznej naprawy a zakres uszkodzeń był stosunkowo niewielki. Taki sposób redukcji wysokości należnego odszkodowania bez przedstawiania dowodów na okoliczność istnienia zwłoki poszkodowanego w zleceniu przeprowadzenia naprawy lub opóźnienia zakładu naprawczego w wykonaniu usługi naprawy, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał na przykład w stanowiskach HDI Asekuracja⁵⁸.

4.2. 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 *„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 pojeździe⁵⁹.

Do czasu podjęcia przez Sąd Najwyższy w dniu 17 listopada 2011 r. uchwały w sprawie III CZP 05/11, Rzecznik Ubezpieczonych podzielał przyjętą przez judykaturę ocenę okresu najmu przy szkodzie całkowitej, za który przysługuje zwrot od ubezpieczyciela sprawcy szkody, traktując ją jako pewną wskazówkę interpretacyjną, jednak z pewnymi istotnymi zastrzeżeniami. Analizując bowiem powyżej przywołane orzeczenie Sądu Najwyższego w kontekście przepisów art. 361 § 2 k.c., zrodziły się po stronie Rzecznika Ubezpieczonych bardzo poważne wątpliwości, czy dzień spełnienia świadczenia

⁵⁸ Tak np. w skardze RU/WSI/G/1976/GC/13.

⁵⁹ Tak np. Sąd Okręgowy w Częstochowie w wyroku z dnia 9 sierpnia 2007 r. (VI CA 419/07).

odszkodowawczego przez zakład ubezpieczeń za szkodę całkowitą w pojeździe każdorazowo i najpóźniej w tym dniu stwarza poszkodowanemu obiektywną możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego, czyli skuteczne wyeliminowanie negatywnych następstw czynu niedozwolonego. Posiadanie wraku samochodu i odszkodowania za zniszczenie samochodu lub sumy pieniężnej odpowiadającej wartości rynkowej zniszczonego pojazdu z dnia szkody, nie oznacza, że poszkodowany może już korzystać z własnego innego pojazdu. Do tego potrzebne jest nabycie innego samochodu. Wątpliwości Rzecznika Ubezpieczonych w tym zakresie powstały na tle często występujących stanów faktycznych, w których poszkodowani w dacie otrzymania odszkodowania za szkodę w pojeździe nadal nie posiadali środków finansowych na zakup innego pojazdu o podobnej wartości do uszkodzonego z uwagi na trudności w zbyciu pozostałości powypadkowych lub nabycie pojazdu było niemożliwe z innych, niezależnych od poszkodowanego przyczyn (np. konieczność długotrwałego oczekiwania na dostarczenie pojazdu przez producenta). Podobne wątpliwości zachodziły w sytuacjach, w których uszkodzeniu uległ pojazd specjalistyczny i gdy nabycie takiego pojazdu było niemożliwe lub gdy jego nabycie wiązałoby się z wydatkiem, który przekraczałby w krótkim czasie możliwości poszkodowanego. Z tych względów Rzecznik Ubezpieczonych sformułował publicznie stanowisko, że zasadniczo refundacji podlegają wydatki na najem pojazdu zastępczego od dnia wynajęcia pojazdu zastępczego do chwili nabycia innego pojazdu o podobnej wartości, ale nie później niż do dnia wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe, przy czym istnieje szereg stanów faktycznych, w których dzień związania odpowiedzialnością za wydatki na najem pojazdu zastępczego będzie sięgał poza dzień wypłaty odszkodowania za szkodę w pojeździe – do dnia odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego⁶⁰.

W uzasadnieniu uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) Sąd 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 ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, Sąd Najwyższy częściowo odszedł zatem od stanowiska wyrażonego w wyroku z dnia 8 września 2004 r. (IV CK 672/03), że dzień wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe

⁶⁰ Tak np. w: „*Refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych*”, s. 31. oraz w Uzasadnieniu wniosku Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 16 listopada 2010 r. do Sądu Najwyższego (III CZP 05/11), s. 26, dostępne na www.rzu.gov.pl w dziale „Raporty i opracowania” oraz „Serwis prawny”.

najpóźniej i zawsze kończy odpowiedzialność cywilną sprawcy lub odpowiedzialność gwarancyjną ubezpieczyciela za poniesione przez poszkodowanego wydatki na najem pojazdu zastępczego. Treść uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. 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 stawiać względem osoby obeznanej z rynkiem motoryzacyjnym, w szczególności z jego segmentem w postaci obrotu pozostałościami powypadkowymi, a inne poszkodowanemu, 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 do 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.

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)”.

W chwili sporządzania niniejszego raportu, Rzecznik Ubezpieczonych nie dysponuje jeszcze uzasadnieniem tej uchwały, stąd niemożliwe jest przedstawienie pełnej wypowiedzi Sądu Najwyższego. Jednakże po analizie treści sentencji uchwały zasadnie można twierdzić, że Sąd Najwyższy wzorem uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) odszedł od stanowiska, że dzień wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe najpóźniej kończy dzień odpowiedzialności za wydatki poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego. Z sentencji uchwały wynika, że zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela został powiązany z obiektywnym okresem potrzebnym do odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego (wylimitowania negatywnych następstw zniszczenia samochodu), który nie zawsze kończy się w dniu spełnienia świadczenia za szkodę całkowitą w pojeździe lub przed tym dniem. Wstępna analiza sentencji uzasadnić może też wniosek, że potwierdzona została tym samym trafność przedstawionego powyżej poglądu Rzecznika Ubezpieczonych.

Jeżeli chodzi o praktykę likwidacji szkód to do 2010 r. ubezpieczyciele zajmowali stanowisko zgodne z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 8 września (IV CK 672/02), że czasem refundowanego najmu jest okres od wynajęcia pojazdu mechanicznego w związku ze zniszczeniem pojazdu do dnia wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe. Stanowisko to odnosiło się głównie do roszczeń przedsiębiorców, gdyż roszczenia konsumentów były w większości wypadku oddalane, gdyż były kwalifikowane jako roszczenia niemajątkowe lub bezzasadne z tego powodu, że poszkodowany mógł skorzystać z komunikacji publicznej lub wynajmując pojazd zastępczy nie przeciwdziałał powstaniu innej szkody majątkowej lub zmniejszeniu jej rozmiarów.

W 2010 r., o czym była już mowa powyżej, zostały opublikowane przez Polską Izbę Ubezpieczeń tzw. wytyczne w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC p.p.m. Wytyczne te odnosiły się również do zagadnienia czasu refundowanego najmu w warunkach szkody całkowitej. Jako zasadę przewidywały, że przy szkodzie całkowitej zwrot wydatków na najem dotyczy okresu: co do zasady 3 dni na zgłoszenie roszczenia, dalej od dnia zgłoszenia szkody do dokonania oględzin oraz otrzymania przez poszkodowanego informacji o zakwalifikowaniu szkody jako całkowitej oraz 7 dni na zagospodarowanie wraku i zakup innego pojazdu o zbliżonych parametrach oraz jego rejestracji. Jeśli zaś zsumowane okresy wykraczały poza dzień wypłaty odszkodowania za szkodę w pojeździe to wydatki za najem były refundowane tylko do dnia wypłaty tego

świadczenia (pkt 2.2 wytycznych). W świetle tych wytycznych czas refundowanego najmu kończył się więc w większości przypadków o wiele wcześniej niż dzień wypłaty odszkodowania. Wypłata świadczenia odszkodowawczego za szkodę całkowitą w pojeździe zasadniczo nie miała wpływu na zdolność poszkodowanego do odtworzenia możliwości korzystania z własnej rzeczy poprzez zakup innego pojazdu. Poszkodowany miał natomiast wyznaczony sztywny termin na zagospodarowanie pozostałości i zakup innego pojazdu mechanicznego. Wytyczne zawęziły zatem co do zasady zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń niż ten, który został wskazany przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8 września 2004 r. Na podstawie tych wytycznych w praktyce likwidacji szkód wykształciły się zasadnicze dwa modele postępowania:

- refundacja wydatków 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 w pojeździe oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych;
- refundacja wydatków za okres od wynajęcia pojazdu zastępczego do niezwłocznego powiadomienia o szkodzie, okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, ten drugi model likwidacji szkody zawęził okres odpowiedzialności jeszcze bardziej niż przywołane wytyczne PIU.

Przedstawione modele postępowania przewidują sztywny okres zwrotu wydatków na najem pojazdu mechanicznego, który oderwany jest od obiektywnego czasu potrzebnego do odtworzenia przez poszkodowanego możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego. Oparte są na abstrakcyjnym założeniu, że każdy poszkodowany zawsze i wszędzie, niezależnie od jego możliwości osobistych i majątkowych, a także czynników zewnętrznych (np. uwarunkowań rynku motoryzacyjnego w danym momencie i na danym rynku lokalnym) jest w stanie zakupić inny pojazd mechaniczny, co najmniej o podobnej klasie i wartości rynkowej do samochodu zniszczonego. Oparte są również na abstrakcyjnym założeniu, że każdy wrak może być sprzedany w terminie 7 dni od dnia oględzin lub przekazania informacji o kwalifikacji szkody w pojeździe jako szkody całkowitej. Oderwane są także od faktu, iż w majątku poszkodowanego do dnia wypłaty odszkodowania za szkodę w pojeździe istnieje szkoda majątkowa o wartości, która stanowi różnicę pomiędzy wartością pojazdu w stanie nieuszkodzonym a pozostałością powypadkową. Wynajmowanie pojazdu zastępczego poza

przyjętymi sztywno okresami jest natomiast kwalifikowane jako naruszenie przez poszkodowanego zasady współdziałania, o której mowa w art. 354 k.c. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych czynienie poszkodowanemu zarzutu niełojalnego postępowania poprzez wynajmowanie pojazdu mechanicznego w czasie dłuższym niż wyznaczonym przez zakład ubezpieczeń, w sytuacji gdy nie może on odtworzyć możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego jest nie do zaakceptowania.

Wskazane powyżej modele naprawienia szkody w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe są aktualnie stosowane przez ubezpieczycieli. Na ich zmianę nie wpłynęła w żaden sposób uchwała Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Uchwała ta, jak również najnowsza orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 22 listopada 2013 r. (III CZP 76/13) wymaga jednak ich pilnego wyeliminowania i dostosowania do stanu zgodnego z prawem.

Przykładem takich modeli postępowania może być następująca skarga poszkodowanego, będąca przedmiotem analizy Rzecznika Ubezpieczonych⁶¹. W piśmie PZU S.A. do poszkodowanego z dnia 6 sierpnia 2013 r. zostało przedstawione następujące stanowisko: *„Ustalony jako niezbędny i uzasadniony 11-dniowy okres wynajmu pojazdu zastępczego, określony na podstawie analizy zgromadzonej dokumentacji szkodowej zawiera okres od dnia zgłoszenia szkody do dnia, w którym poszkodowany został poinformowany o braku opłacalności naprawy uszkodzonego samochodu (kwalifikacji szkody całkowitej) i wysokości odszkodowania oraz okres 7 dni uwzględniający czas niezbędny do sprzedaży wraku pojazdu i zakupu innego pojazdu o zbliżonych parametrach. **W ocenie PZU S.A., okres 7 dni od przekazania poszkodowanemu informacji o kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej jest wystarczający i powinien zostać uwzględniony w refundowanym okresie użytkowania samochodu zastępczego.** W przypadku, gdy naprawa jest ekonomicznie nieopłacalna poszkodowanemu przysługuje roszczenie o zwrot kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego w okresie od daty zgłoszenia szkody do zakładu ubezpieczeń do czasu, gdy przy zachowaniu staranności mógł on nabyć z własnych środków inny pojazd, a w razie ich braku poczynić starania o uzyskanie takich środków, a nie do czasu uzyskania odszkodowania z tego tytułu. Poszkodowany nie może powiększać rozmiarów szkody”*.

W niniejszej sprawie ubezpieczyciel nie badał, czy poszkodowany rzeczywiście miał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy przed otrzymaniem świadczenia odszkodowawczego za szkodę w pojeździe, czy nawet przed upływem 7 dni od dnia

⁶¹ Skarga RU/WSI/G/11960/GC/13.

zawiadomienia poszkodowanego o rozliczeniu szkody jako szkody całkowitej. Ubezpieczyciel nie badał i nie wyjaśniał jakie czynności poszkodowany podejmował, w szczególności w zakresie zagospodarowania pozostałości powypadkowej. PZU S.A. z góry założył, że okres 7 dni od dnia zawiadomienia o szkodzie całkowitej jest niezależnie od jakichkolwiek okoliczności wystarczający dla sprzedaży wraku i zakupu innego pojazdu mechanicznego w polskich warunkach rynkowych. Jednocześnie stanowisko to z góry wyłącza możliwość zwrotu wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego po upływie 7 dni od dnia zawiadomienia o szkodzie całkowitej. Jeżeli poszkodowany podejmie działania mające na celu odtworzenie możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego i okażą się one bezskuteczne z przyczyn niezależnych od poszkodowanego to pomimo istnienia obiektywnej niemożliwości odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu czas najmu przypadający po 7 dniach od powiadomienia o szkodzie całkowitej przez ubezpieczyciela będzie uznawany jako niecelowy i ekonomicznie nieuzasadniony. Wynajmowanie będzie też kwalifikowane jako nieuzasadnione powiększenie rozmiarów szkody i niezależnie od tego, że poszkodowany nadal nie będzie miał możliwości korzystania z własnej rzeczy ponieważ została ona mu zniszczona. Oparte jest na abstrakcyjnym założeniu, że zawsze i wszędzie oraz niezależnie od okoliczności konkretnego wypadku w polskich warunkach rynkowych poszkodowany może najpóźniej 7 dni od powiadomienia o szkodzie zbyć pozostałość powypadkową. Podobnie, zawsze i wszędzie niezależnie od zdolności majątkowej i osobistej poszkodowanego oraz faktu nienaprawienia szkody w pojeździe, poszkodowany będzie posiadał środki finansowe na zakup innego pojazdu mechanicznego w terminie 7 dni od dnia powiadomienia o kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej.

Przywołane stanowisko PZU S.A. nie ma charakteru odosobnionego i można je spotkać w innych skargach skierowanych przez poszkodowanych do Rzecznika Ubezpieczonych. Dla przykładu w innej skardze, będącej przedmiotem rozpoznania Rzecznika została przyjęta odpowiedzialność za okres 12 dni, z czego 5 dni dotyczyło okresu od zawiadomienia o szkodzie do dnia poinformowania o braku opłacalności naprawy oraz 7 dni uwzględniający czas niezbędny do sprzedaży wraku pojazdu i zakupu innego pojazdu o zbliżonych parametrach oraz jego rejestracji. W ocenie PZU S.A. okres 7 dni od przekazania poszkodowanemu informacji o kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej jest wystarczający i powinien zostać uwzględniony w refundowanym okresie użytkowania samochodu zastępczego. Okres najmu przewyższający akceptowalny przez PZU S.A. nie jest

refundowany i kwalifikowany jako naruszenie przez poszkodowanego (wierzyciela) zasady współdziałania, o której mowa w art. 354 k.c. poprzez zwiększenie rozmiarów⁶².

Wskazane stanowiska zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych są rażącym przykładem naruszenia treści art. 361 § 2 k.c. w zakresie wykładni pojęcia celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej oraz naruszają interes poszkodowanego, gdyż tego rodzaju model likwidacji szkód przerzuca częściowo na poszkodowanego ciężar naprawienia szkody w postaci wydatków poniesionych na najem pojazdu mechanicznego po terminie odgórnie wyznaczonym przez ubezpieczyciela i niezależnie od jakikolwiek okoliczności faktycznych. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych jest to świadomy model postępowania, który ma na celu zawężenie odpowiedzialności za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego.

Z analiz Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że podobny model likwidacji szkód do PZU S.A. stosuje Gothaer TU S.A. Dla przykładu, w piśmie tego ubezpieczyciela do poszkodowanego z dnia 3 kwietnia 2013 r.⁶³ zaprezentowane jest następujące stanowisko *„Tytułem wyjaśnienia uprzejmie informujemy, że w ocenie Biura Likwidacji Szkód Centrali GOTHAER TU S.A., w przypadku, gdy przywrócenie uszkodzonego pojazdu do stanu sprzed zdarzenia nie jest możliwe lub gdy szacunkowy koszt naprawy przekracza jego wartość rynkową sprzed szkody za koniec uzasadnionego okresu najmu pojazdu zastępczego przyjmuje się dzień zwrotu jednak nie później niż 7 dni kalendarzowych od dnia przekazania informacji o zakwalifikowaniu szkody jako tzw. „szkody całkowitej”*.

Ubezpieczyciel z góry zatem przyjmuje, że niezależnie od okoliczności faktycznych refundacja wydatków na najem w przypadku szkody całkowitej kończy się najpóźniej 7 dnia od powiadomienia o szkodzie całkowitej, niezależnie od tego, czy poszkodowany obiektywnie mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego. Interesujące w tej sprawie jest również to, że na wystąpienie Rzecznika Ubezpieczonych wskazany ubezpieczyciel przedstawił już zgoła odmienną interpretację, mianowicie, przywołał orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 8 września 2004 r. (IV CK 672/03), w świetle którego refundacji podlegają wydatki od dnia wynajęcia do dnia, w którym poszkodowany mógł zakupić inny pojazd, ale nie później niż do dnia wypłaty odszkodowania. Gothaer TU S.A. w tej samej sprawie przedstawił dwa różne stanowiska, za jaki okres ubezpieczyciel winien zwrócić wydatki na najem pojazdu zastępczego przy

⁶² Tak np. w skardze RU/WSI/G/4100/GC/13. Podobne stanowisko PZU S.A. występuje również w skardze RU/WSI/G/9649/MI/12.

⁶³ Skarga RU/WSI/G/5344/PW/13.

szkodzie całkowitej, przy czym to drugie stanowisko rozszerzało zakres jego odpowiedzialności gwarancyjnej. Pomimo uznania co do zasady szerszego zakresu odpowiedzialności nie wpłynęło to jednak na dopłatę odszkodowania, gdyż zdaniem tego ubezpieczyciela poszkodowany posiadał środki pieniężne, które w połączeniu ze środkami uzyskiwanymi ze sprzedaży pozostałości, pozwalały na nabycie innego pojazdu. Ocenę tą miała potwierdzać okoliczność, że faktura za najem została zapłacona gotówką. Rzeczywistość sprawy była zgoła odmienna, poszkodowany nie zapłacił czynszu za najem pojazdu zastępczego, gdyż nie miał na to środków, przedstawił natomiast ubezpieczycielowi fakturę VAT, z której wynikał stan wymagalności czynszu najmu. W fakturze tej zawarta była jedynie informacja, że ma być ona zapłacona gotówką. Ubezpieczyciel przyjął natomiast nieprawdziwe założenie, że skoro na fakturze była informacja, że faktura ma być zapłacona gotówką, bo taką formę płatności wybrały strony, to również czynsz najmu został zapłacony, a skoro został zapłacony to poszkodowany posiadał zdolność finansową na wcześniejszy zakup innego pojazdu. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych skarga ta jest przykładem nieprofesjonalnego postępowania ubezpieczyciela – przedstawianie różnych interpretacji tego samego zjawiska (roszczenia o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej), a także świadomej nadinterpretacji faktów (twierdzenia, że poszkodowany posiadał środki finansowe na zakup innego pojazdu ponieważ czynsz najmu był opłacony w całości w gotówce, skoro to zdarzenie nie miało miejsca) w celu zawężenia zakresu swojej odpowiedzialności gwarancyjnej. W pełni aktualne pozostają przy tym pozostałe oceny Rzecznika Ubezpieczonych, które zostały wyrażone przy omówieniu stanowiska PZU S.A.

Podobny model likwidacji szkód w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu mechanicznego w razie kwalifikacji szkody w pojeździe jako szkody całkowitej stosuje też TUiR WARTA S.A. Dla przykładu w jednej ze skarg ubezpieczyciel przyjął, że czas refundowanych wydatków na najem pojazdu mechanicznego obejmuje okres od wynajęcia pojazdu mechanicznego do czasu powiadomienia o szkodzie całkowitej i 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych. Zdaniem tego ubezpieczyciela od czasu oględzin i powiadomienia o szkodzie całkowitej w pojeździe można zagospodarować pozostałość powypadkową. W warunkach polskich czas ten, niezależnie od okoliczności faktycznych, pozwala na każdorazowe odtworzenie możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego. Wynajmowanie pojazdu zastępczego poza ten czas może być kwalifikowany jako niepozostający w adekwatnym związku przyczynowym ze

zdarzeniem, gdyż jest wynikiem naruszania przez poszkodowanego zasady, o której mowa w art. 354 k.c.⁶⁴

Identyczne praktyki do wyżej wymienionych Rzecznik Ubezpieczonych zdiagnozował między innymi w stanowiskach AXA Direct, TUiR Allianz Polska S.A, BRE Ubezpieczenia TUiR S.A. i STU Ergo Hestia S.A.⁶⁵

Różne modele likwidacji szkód w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego w razie kwalifikacji szkody pojeździe jako szkody całkowitej stosuje MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Z analiz skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że ubezpieczyciel ten przyjmuje 2 rodzaje stanowisk. Pierwsze, że naprawieniu podlegają te wydatki na najem, które zostały poniesione w okresie bezpośrednio poprzedzającym zgłoszenie szkody, od dnia zgłoszenia szkody do dnia oględzin, od dnia oględzin do dnia poinformowania poszkodowanego o kwalifikacji szkody jako szkody całkowitej i 7 dnia na sprzedaż wraku oraz nabycie innego pojazdu. Drugie zaś, które zawęży jeszcze bardziej czas refundowanego najmu pojazdu zastępczego. Obejmuje wyłącznie okres od chwili bezpośrednio poprzedzającej zawiadomienie o szkodzie, czas najmu od dnia zgłoszenia szkody do dnia oględzin i 7 dni na zbycie pozostałości powypadkowych. To drugie stanowisko jest zawężeniem czasu najmu przedstawionego w wytycznych PIU. Dla potwierdzenia stosowania również tego drugiego modelu kompensacji wydatków na najem pojazdu zastępczego można przywołać następujący fragment stanowiska MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.⁶⁶: „(...) *Bierne oczekiwanie na zapłatę odszkodowania jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i nie może obciążać zakładu ubezpieczeń. Należy w tym miejscu zauważyć, że zgodnie z Uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 11.17.11 r. (sygn. akt III CZP 05/11) nie wszystkie wydatki pozostające w związku przyczynowym z wypadkiem komunikacyjnym mogą być refundowane, istnieje bowiem obowiązek wierzyciela zapobiegania szkodzie i zmniejszania jej rozmiarów (art. 354 § 2, 363 i 826 § 1 k.c.). Na dłużniku powinien w związku z tym ciążyć obowiązek zwrotu wydatków celowych i ekonomicznie uzasadnionych, pozwalających na wyeliminowanie negatywnych dla poszkodowanego następstw, niedających się wyeliminować w inny sposób, z zachowaniem rozsądnej proporcji między korzyścią wierzyciela a obciążeniem dłużnika. Tak więc za zasadne uznano czas od zgłoszenia szkody do oględzin, o których mowa powyżej (2 dni) oraz*

⁶⁴ RU/WSI/3657/PW/13. Identyczne stanowisko przedstawia TUiR WARTA, m.in. w skardze RU/WSI/G/14647/MJK/12.

⁶⁵ Np. skargi: RU/WSI/G/1186/GC/13, RU/WSI/G/737/GC/13, RU/WSI/G/12284/GC/13, RU/WSI/G/1775/13/MI, RU/WSI/G/6794/KD/13, RU/WSI/G/1305/MI/13, RU/WSI/G/14135/KD/12, RU/WSI/G/12148/KD/12.

⁶⁶ RU/WSI/2412/PW/12.

7 dni organizacyjnych na zagospodarowanie pozostałości pojazdu i zakup nowego. Na rynku powszechnie dostępne są pojazdy o podobnych do uszkodzonego parametrach. Tym samym w naszej opinii, Poszkodowany był w stanie dokonać zakupu nowego pojazdu i jego dostosowania i przystosowania do własnych potrzeb w przeciągu 7 dni po przeprowadzeniu oględzin pojazdu, w trakcie, których stwierdzono wystąpienie szkody całkowitej (nie jest to pojazd specjalistyczny) ”.

Jak wynika z przedstawionego stanowiska, termin końcowy do refundowanego najmu pojazdu zastępczego jest zawsze krótszy niż chwila wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą w pojeździe. Jest niezależny od tego, że poszkodowany nie posiada odpowiednich środków finansowych na zakup innego pojazdu mechanicznego, a których uzyskanie możliwe jest dopiero po sprzedaży pozostałości powypadkowych oraz otrzymaniu świadczenia odszkodowawczego za szkodę w pojeździe. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych ta istotna okoliczność nie jest w ogóle brana pod uwagę. Stanowisko ubezpieczyciela oparte jest na abstrakcyjnym i nie popartym żadnymi dowodami założeniu, że w terminie 7 dni od dnia oględzin, poszkodowany niezależnie od jakiegokolwiek okoliczności (uwarunkowań rynku motoryzacyjnego, sytuacji osobistej i majątkowej poszkodowanego) jest w stanie sprzedać wrak i/lub zakupić inny samochód. Obowiązek dowodzenia faktów o możliwości odtworzenia przez poszkodowanego możliwości korzystania z rzeczy w określonej jednostce czasu (art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczenia obowiązkowych i art. 6 k.c.) zastępowany jest opinią, że jeśli dany model zniszczonego pojazdu mechanicznego jest modelem powszechnie występującym na rynku to zawsze i wszędzie poszkodowany może zbyć pozostałość powypadkową i w terminie 7 dni od dnia tych oględzin zakupić inny pojazd. Czas najmu wykraczający poza akceptowany przez ubezpieczyciela termin jest naruszeniem zasady współdziałania, biernym oczekiwaniem na odszkodowanie również w tych wypadkach, gdy poszkodowany obiektywnie nie mógł odtworzyć możliwości korzystania z rzeczy po tym terminie. Nie ponawiając oceny, że MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. jeszcze bardziej niż wytyczne PIU zawęży czas refundowanego najmu, zwrócić trzeba uwagę że dla wskazanego ubezpieczyciela wystarczające jest, że osoba dokonująca w imieniu towarzystwa oględzin, ale niekoniecznie uprawniona do składania w imieniu spółki jakiegokolwiek oświadczeń woli, wskaże o możliwości wystąpienia szkody całkowitej w pojeździe, to od tej chwili poszkodowany ma tylko 7 dni na zbycie pozostałości i/lub zakup innego pojazdu. Jeśli tego nie uczyni lub jego działania z przyczyn obiektywnych okażą się bezskuteczne to wynajmowanie pojazdu zastępczego po tym czasie nie będzie uznawane, gdyż jest wynikiem niełojalnego postępowania wierzyciela (poszkodowanego) przy wykonaniu zobowiązania

poprzez zwiększenie rozmiarów szkody. Przy takim stanowisku poszkodowany jest też często zmuszony do jak najszybszego zbycia pozostałości powypadkowych jeszcze przed otrzymaniem wyceny szkód. Innym słowy, poszkodowany, który co do zasady nie jest profesjonalistą w zakresie wyceny napraw powypadkowych i wartości rynkowych pojazdów, będzie musiał podjąć działania zmierzające do szybkiego i skutecznego zbycia pojazdu w stanie uszkodzonym oraz zakupu innego pojazdu przed otrzymaniem świadczenia odszkodowawczego, nie znając do końca tego, czy szkoda w pojeździe jest rzeczywiście szkodą całkowitą, i co również ważne, bez wiedzy jaką wartość wynosi wrak. Zgodzić się chyba należy z oceną, że niezmiernie trudno skutecznie sprzedać uszkodzoną rzecz nie znając jej wartości. Jeśli poszkodowany pomimo tego nie nabędzie w terminie 7 dni od dnia przeprowadzenia oględzin innego pojazdu mechanicznego to najem pojazdu zastępczego po tym czasie z przyczyn powyżej wskazanych nie będzie refundowany. W pełni przy tym aktualne pozostają oceny Rzecznika Ubezpieczonych wyrażone w komentarzu do modeli stosowanych przez PZU S.A. i Gothaer TU S.A.

Wyżej wskazane stanowiska MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nie mają charakteru odosobnionego. Sposób ustalania odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za wydatki poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego przy szkodzie całkowitej w pojeździe, który polega na przyjmowaniu, że terminem końcowym refundowanego najmu jest upływ 7 dni od dnia przeprowadzenia oględzin lub otrzymania przez poszkodowanego informacji o rozliczeniu szkody jako całkowitej, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał w szeregu innych skarg poszkodowanych na działalność tego ubezpieczyciela⁶⁷.

Na marginesie dodać należy, że MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. zawiązując okres refundowanych wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe w sposób powyżej przedstawiony powszechnie powołuje się na wytyczne Polskiej Izby Ubezpieczeń jako dorobek judykatury i orzecznictwa sądów powszechnych oraz jako dokument pozostający jednocześnie w zgodności z orzecznictwem Sądu Najwyższego. Aktualnie, po zdjęciu ze stron Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego komunikatu w sprawie wytycznych PIU w sposób ustandaryzowany w stanowiskach tego ubezpieczyciela stosowana jest następująca formuła: *„Wyjaśniamy, że Polska Izba Ubezpieczeń we współpracy z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego przygotowała*

⁶⁷ Tak np. w skargach: RU/WSI/G/3287/GC/13, RU/WSI/G/8708/PW/13, RU/WSI/G/14880/KD/12, RU/WSI/G/11951/BK/12, RU/WSI/G/14156/GC/12, RU/WSI/G/9959/KD/12, RU/WSI/G/8996/MI/12.

wytyczne dotyczące sposobu rozpatrywania roszczeń w zakresie wynajęcia pojazdu zastępczego, zgłaszanych w szkodach likwidowanych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) posiadaczy pojazdów mechanicznych. Jakkolwiek opracowanie nie ma charakteru wiążącego to odzwierciedla stan prawny, aktualne orzecznictwo i poglądy doktryny, tym samym w naszej cenie zasługuje w pełni na aprobatę”.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych informowanie, że wytyczne PIU, które zostały zdjęte ze stron internetowych przez samorząd ubezpieczycieli i instytucję za pomocą której organ nadzoru realizuje swoje zadania, odzwierciedlają stan prawny, aktualne orzecznictwo i poglądy doktryny jest wprowadzeniem poszkodowanych w błąd. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) wyraźnie zakwestionował wytyczne nie tylko w zakresie uzależniania refundacji najmu od uprzedniej niemożności skorzystania przez poszkodowanego z komunikacji publicznej, ale również w zakresie czasu refundowanego najmu przy szkodzie całkowitej. Kolejnym potwierdzeniem, iż wytyczne nie odzwierciedlają stanu orzecznictwa Sądu Najwyższego jest najnowsza uchwała Sądu Najwyższego z dnia 22 listopada 2013 (III CZP 76/13), w którym wyraźnie zostało wskazane, że okres celowych i ekonomicznie uzasadnionych wydatków odnosi się do czasu niezbędnego do nabycia innego pojazdu a nie okresu kończącego się najpóźniej z upływem 7 dni, liczonych od dnia oględzin lub przekazania po oględzinach informacji o szkodzie całkowitej w pojeździe.

Rzecznik Ubezpieczonych spotkał się również ze stanowiskiem, prezentowanym przez Liberty Direct⁶⁸, w świetle którego odpowiedzialność ubezpieczyciela za wydatki na najem pojazdu zastępczego w przypadku szkody całkowitej w pojeździe rozpoczyna się dopiero od dnia zgłoszenia szkody, a więc od chwili gdy zakład ubezpieczeń miał realny wpływ na sprawność przebiegu likwidacji szkody. Zgodnie z tym stanowiskiem wynajęcie pojazdu przed dniem zawiadomienia o szkodzie nie jest refundowane, nawet jeśli utrata możliwości korzystania z rzeczy wskutek zniszczenia pojazdu i wynajęcie pojazdu mechanicznego nastąpiły w dniu poprzedzającym dzień zawiadomienia o szkodzie.

Warto również przywołać inny sposób określania okresu celowego i ekonomicznie uzasadnionego najmu pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe, które przedstawił PZM TU S.A. (obecnie InterRisk TU S.A.) w piśmie do poszkodowanego z dnia 27 czerwca 2012 r.⁶⁹ zostało wskazane, że: „*Informujemy, iż za zasadne uznajemy zwrot kosztów wynajmu zastępczego za czas 16 dni tj. od dnia zgłoszenia szkody do PZM TU S.A. VIG do dnia poinformowania o ofercie, który wylicytował uszkodzony pojazd*”.

⁶⁸ Skarga RU/WSI/G/5516/GC/13.

⁶⁹ Skarga RU/WSI/G/8913/MI/12.

Analiza skarg poszkodowanych na najem pojazdu zastępczego wskazuje, że ubezpieczyciele, którzy przyjmują przedstawione modele rozpatrywania roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej:

- nie zwracają się do poszkodowanego o informacje, które pozwoliłyby na odniesienie się, czy i kiedy poszkodowany mógł odtworzyć możliwość korzystania z rzeczy poprzez innego pojazdu mechanicznego – z góry przyjmują, że po upływie 7 dni od oględzin lub od dnia powiadomienia o kwalifikacji szkody w pojeździe jako szkody całkowitej poszkodowany może sprzedać wrak i nawet bez wypłaty świadczenia odszkodowawczego, którego termin przypada o wiele dalej niż upływ wskazanych 7 dni, zakupić inny pojazd mechaniczny;
- nie przedstawiają w stanowiskach o uznaniu w części roszczenia żadnych wiarygodnych dowodów pozwalających na przypisanie poszkodowanemu naruszenia zasady współdziałania w postaci zwiększenia rozmiarów szkody poprzez bierne oczekiwanie na przyjęcie świadczenia odszkodowawczego bez podejmowania działań zmierzających do zakupu innego pojazdu mechanicznego, w tym dzięki zbyciu pozostałości powypadkowych; twierdzenia są częstokroć gołosłowne i nie poparte żadnymi dowodami, zarzuty zaś opierają się tylko na jego sformułowaniu lub fragmentarycznym przywołaniu fragmentów wypowiedzi sądów powszechnych i Sądu Najwyższego; częstokroć podnoszone są zarzuty naruszenia współdziałania, gdy poszkodowany zwrócił się do ubezpieczyciela o udzielenie pomocy w zbyciu pozostałości powypadkowych, a ten odmówił jej, uzasadniając to brakiem prawnego obowiązku do udzielenia takiej pomocy;
- uzasadniają sposób refundowanego czasu przy szkodzie całkowitej wytycznymi Polskiej Izby Ubezpieczeń.

5. Wydatki rzeczywiście poniesione

W uzasadnieniu uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. Sąd Najwyższy wyraźnie wskazał, że **refundacji podlegają wydatki rzeczywiście poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego**. Po publikacji uzasadnienia uchwały w praktyce rynkowej natychmiast pojawiły się stanowiska, w świetle których refundacji podlegają wyłącznie wydatki faktycznie zapłacone przez poszkodowanego na rzecz wynajmującego. Poszkodowany nie może zatem żądać refundacji czynszu wymagalnego za pojazd zastępczy, tj. takiego którego upłynął termin do zapłaty przez poszkodowanego, ale jeszcze

niezapłaconego. Podobnie, cesjonariusz wierzytelności nie może domagać się od ubezpieczyciela zapłaty wymagalnych kosztów najmu, jeśli poszkodowany przed przelewem wierzytelności nie zapłacił czynszu najmu za pojazd zastępczy. Bez znaczenia ma fakt, iż wymagalność czynszu najmu – zobowiązanie do zapłaty powstała przed lub w czasie likwidacji szkody.

Z ustaleń Rzecznika Ubezpieczonych poczynionych w toku rozpatrywania skarg poszkodowanych wynika, że inicjatorem takiego stanowiska i oparcia na nim takiego modelu likwidacji szkód było PTU S.A. – obecnie jego następcą prawny Gothaer TU S.A. Tego rodzaju model rozpatrywania roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego stosowany jest przez tego ubezpieczyciela do chwili obecnej. Warto zatem przywołać przykładowe stanowiska tego ubezpieczyciela.

W piśmie do poszkodowanego z dnia 29 października 2012 r.⁷⁰ Gothaer TU S.A. odmówiło wypłaty odszkodowania, pomimo faktu, iż poszkodowany przedstawił dowód w postaci faktury VAT, z której jednoznacznie wynikała wymagalność czynszu najmu. Uzasadnieniem odmowy było następujące stanowisko *„Zgodnie z orzeczeniem Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. za szkodę można uznać tylko koszty niezbędne, rzeczywiście poniesione przez Poszkodowanego, którego obciąża ciężar dowodu wysokości szkody – zgodnie z art. 6 k.c.” (...)* *Zgłoszone roszczenie odszkodowawcze nie może więc być uwzględnione ze względów formalnych z uwagi na fakt, że Poszkodowany nie udowodnił, iż rzeczywiście poniósł koszty związane z wynajęciem pojazdu zastępczego (brak dowodu opłaty)”*.

W innym stanowisku tego zakładu ubezpieczeń o odmowie wypłaty odszkodowania, w sytuacji w której poszkodowany na dowód poniesienia wydatków na najem pojazdu zastępczego przedstawił fakturę VAT, i z której można było dokładnie określić termin wymagalności zobowiązania do zapłaty czynszu najmu za pojazd zastępczy, Gothaer TU S.A. odmowę uzasadniło w następujący sposób⁷¹: *„Należy ponadto podnieść, że w judykaturze zarówno Sądu Najwyższego, jak i sądów powszechnych, utrwalił się pogląd, w myśl którego roszczenie o zapłatę odszkodowania z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego ma charakter refundacji rzeczywiście poniesionych kosztów. Wynika to z samej natury zobowiązania, która w przeciwieństwie do szkody polegającej na uszkodzeniu należącego do Poszkodowanego mienia, powstaje dopiero w momencie rzeczywistego poniesienia kosztów. Słusznie zatem wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17.11.2011 r. (III CZP 5/11), że w orzecznictwie SN*

⁷⁰ Skarga RU/WSI/G/13264/KD/13.

⁷¹ Skarga RU/WSI/G/5323/GC/13.

(...) ukształtował się wprawdzie pogląd, że naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania, bo istotne znaczenie ma fakt powstania szkody, a nie jej naprawienie, ale nie jest on adekwatny w omawianej sytuacji, w której strata majątkowa powstaje dopiero z chwilą poniesienia kosztów najmu pojazdu zastępczego”.

Odmowa wypłaty odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego z powodu faktycznego niezapłacenia czynszu najmu uzasadniania jest również w bardziej ogólny sposób. W skardze będącej przedmiotem rozpoznania przez Rzecznika Ubezpieczonych, Gothaer TU S.A. w piśmie z dnia 23 listopada 2013 r.⁷² do poszkodowanej wskazało, że „Zgłoszone przez Panią roszczenie odszkodowawcze nie może być ponadto uwzględnione ze względów formalnych. Jak bowiem wskazał Sąd Najwyższy w przytoczonym już orzeczeniu refundacji mogą podlegać tylko wydatki rzeczywiście poniesione na taki najem. Analiza dokumentacji, którą dysponuje ubezpieczyciel, nie pozwala na stwierdzenie, aby wskazany warunek się ziścił. Z powyższych względów złożone roszczenie uznajemy za niezasadne.”. W sprawie tej termin, w którym poszkodowana powinna zapłacić na rzecz wynajmującego czynsz najmu przypadał na dzień 27 października 2012 r., natomiast ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania w dniu 23 listopada 2012 r., tj. 26 dni po powstaniu szkody w majątku poszkodowanej z tytułu poniesionych wydatków na najem pojazdu mechanicznego.

Podobne, analogiczne stanowiska Gothaer TU S.A. o odmowie wypłaty odszkodowania z powodu faktycznego niezapłacenia czynszu najmu przez poszkodowanego, pomimo faktu, że upłynął termin, do którego należało zapłacić czynsz najmu, a co za tym idzie powstał dług z umowy najmu i poszkodowany doznał szkody majątkowej, Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował w szeregu innych skargach⁷³. Świadczy to o tym, iż jest to stały model likwidacji szkody w postaci poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego. Stosowany jest zarówno do roszczeń przedsiębiorców, jak również osób, które wynajęty pojazd zastępczy wykorzystywały do celów prywatnych.

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) wyraźnie wskazał, że **refundacji podlegają wydatki rzeczywiście poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego**. Wprawdzie w orzecznictwie Sądu Najwyższego ukształtował się pogląd, że naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania – bo istotne znaczenie ma fakt powstania szkody, a nie jej

⁷² Skarga RU/WSI/G/669/MKJ/13.

⁷³ Np. w skargach: RU/WSI/G/8406/GC/13, RU/WSI/G/7602/PW/13, RU/WSI/G/5717/PW/13, RU/WSI/G/5677/PW/13, RU/WSI/G/4357/13/PW, RU/WSI/G/5323/KD/13, RU/WSI/G/13264/KD/12.

naprawienia, jednak nie jest on adekwatny do sytuacji najmu pojazdu zastępczego. **W przypadku roszczenia o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego strata majątkowa powstaje dopiero z chwilą poniesienia kosztów najmu pojazdu zastępczego.** Wyraźnie wskazać należy, że podkreślona ocena Sądu Najwyższego została sformułowana w części rozważań Sądu Najwyższego o niedopuszczalności kwalifikowania utraty możliwości korzystania z rzeczy jako szkody samej w sobie. Jest to odpowiedź na pytanie Rzecznika Ubezpieczonych, czy szkodą jest sama utrata możliwości korzystania z rzeczy, czy też dopiero wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego. Nie można zatem interpretować tej wypowiedzi Sądu Najwyższego jako zawężenie zasad kompensacji tego roszczenia tylko do przypadków rzeczywiście zapłaconego czynszu najmu. Dodatkowo, w orzecznictwie Sądu Najwyższego dominuje pogląd, iż szkoda równoznaczna jest z uszczerbkiem majątkowym, obejmującym różnicę pomiędzy obecnym stanem majątkowym a stanem majątkowym, jaki zaistniałby, gdyby nie zdarzenie wywołujące szkodę. Uszczerbek w majątku w postaci straty może polegać nie tylko na zmniejszeniu majątku, lecz także na powstaniu nowych lub zwiększeniu się istniejących zobowiązań (pasywów). Szkoda majątkowa w postaci straty (*damnum emergens*) obejmuje zarówno zmniejszenie się aktywów, jak i zwiększenie się pasywów, przy czym pasywa winy być rozumiane jako ciężące na danym podmiocie obowiązki powiązane z prawami majątkowymi przysługującymi innemu podmiotowi. Samo zaciągnięcie zobowiązania i powstanie długu oznacza „zarezerwowanie” w majątku dłużnika określonych aktywów na poczet świadczenia, którego spełnienie staje się bezwzględnie konieczne w terminie wymagalności. Same aktywa nigdy nie obrazują rzeczywistej sytuacji majątkowej danej osoby. Powołując się na powyższe argumenty, Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 10 lipca 2008 r. (III CZP 62/08) zajął stanowisko, zgodnie z którym pojęcie strat, jakie poszkodowany poniósł – w rozumieniu art. 361 § 2 k.c. – obejmuje także niezaspokojone przez poszkodowanego wymagalne zobowiązania na rzecz osoby trzeciej. Wobec powyższego koszty najmu samochodu zastępczego, choć niepokryte bezpośrednio przez poszkodowanego, mogą wchodzić w skład szkody, jaką ten poniósł w wyniku zniszczenia lub uszkodzenia pojazdu. Innymi słowy, **refundacji może podlegać czynsz najmu pojazdu zastępczego spełniony przez poszkodowanego lub wprawdzie niezaspokojony, ale wymagalny.**

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych stanowisko Gothaer TU S.A. o odmowie wypłaty odszkodowania z powodu faktycznego niezapłacenia czynszu najmu przez poszkodowanego, w sytuacji gdy zobowiązanie do jego zapłaty było wymagalne (upłynął termin do jego zapłaty) i przyjęty model postępowania przy rozpatrywaniu roszczeń o zwrot

wydatków na najem pojazdu zastępczego jest przykładem rażącego naruszenia art. 361 § 2 k.c. w zakresie wykładni pojęcia szkody majątkowej. Nieuprawnione jest też twierdzenie, że Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) wskazał, że wyłącznym warunkiem refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego z tytułu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. jest faktyczne zapłacenie czynszu najmu przez poszkodowanego. Przypisanie Sądowi Najwyższemu takiej oceny jest zwykłą nadinterpretacją i próbą legitymacji swojej nieprawidłowej praktyki. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych nieuprawnione jest również twierdzenie, że w orzecznictwie sądów powszechnych i w doktrynie prawa utrwalił się pogląd, że wydatki rzeczywiście poniesione na najem to wyłącznie wydatki faktycznie zapłacone.

Gothaer TU S.A. w przedstawionym modelu postępowania nie jest odosobnione. Tego rodzaju model rozpatrywania roszczeń Rzecznik Ubezpieczonych spotkał również w skargach na działalność InteRisk TU S.A. Dla przykładu, w piśmie tego ubezpieczyciela do poszkodowanego z dnia 8 listopada 2012 r.⁷⁴ zostało przedstawione następujące stanowisko, które miało uzasadniać odmowę refundacji wydatków poniesionych na najem pojazdu zastępczego: *„Żądanie zapłaty za koszty najmu pojazdu zastępczego we wskazanym stanie faktycznym i prawnym uznajemy za niezasadne. Decyzję naszą podjęto po analizie zgłoszonego roszczenia i dokumentów zgromadzonych w aktach szkody, opierając się na uzasadnieniu uchwały siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 17-11-2011 r. (III CZP 5/11.) Sąd Najwyższy zaprezentował stanowisko, że szkodą polegającą na naprawieniu w rozumieniu art. 361 k.c. mogą być koszty najmu pojazdu zastępczego, jednakowoż muszą to być koszty wyłącznie realnie poniesione. Bez spełnienia tego warunku, roszczenie o zwrot takich kosztów, poszkodowanemu nie przysługuje. Roszczenie takie przysługuje poszkodowanemu dopiero po faktycznym poniesieniu (zapłaceniu) tychże kosztów, co należy wykazać i udowodnić zgodnie z obowiązującymi regułami dowodowymi zawartymi w art. 6 k.c. oraz 232 k.p.c.”*

Po interwencji Rzecznika Ubezpieczonych, w której przedstawione zostało stanowisko w jakim kontekście Sąd Najwyższy użył sformułowania rzeczywiście poniesione oraz, że w świetle art. 361 § 2 k.c. szkodą majątkową są wydatki nie tylko faktycznie zapłacone, ale co do których powstał również stan wymagalności, InterRisk TU S.A. zmieniło swoje dotychczasowe stanowisko i uznało odpowiedzialność w pełnym zakresie.

⁷⁴ Skarga RU/WSI/G/540/PW/13.

Ubezpieczyciel zmianę stanowiska uzasadnił argumentacją prawną przedstawioną przez Rzecznika Ubezpieczonych oraz „*stale zmieniającą się linią orzecznictwa w tym zakresie*”.

Wysoką wartością jest uznawanie odpowiedzialności gwarancyjnej przez ubezpieczyciela bez konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, jednakże trudne do zrozumienia dla Rzecznika jest uzasadnianie swojego stanowiska treścią uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) a następnie jego zmiana, argumentowana stałą zmianą linii orzecznictwa, skoro Sąd Najwyższy nie zmienił swojego dotychczasowego stanowiska, które zostało wyrażone w tej uchwale w sprawie czym są wydatki na najem pojazdu zastępczego, jak również kiedy wskutek czynu niedozwolonego powstaje szkoda majątkowa podlegająca naprawieniu.

Z odmową wypłaty odszkodowania z powodu braku dowodu faktycznego zapłacenia czynszu najmu, pomimo faktu, iż zobowiązanie do zapłaty czynszu najmu za pojazd zastępczy było wymagalne, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał się również w skargach na działalność Liberty Direct⁷⁵.

6. Zaoszczędzone wydatki na eksploatację własnego pojazdu w okresie najmu pojazdu zastępczego

Rzecznik Ubezpieczonych podczas rozpatrywania skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. zaobserwował, że przedmiotem sporów jest także zagadnienie dotyczące dopuszczalności i wysokości pomniejszenia należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o zaoszczędzone koszty eksploatacji własnego pojazdu, tj. wydatki, które zostałyby poniesione przez poszkodowanego, gdyby jego samochód nie został uszkodzony lub zniszczony i gdyby nie wynajmowałby samochodu zastępczego. Dopuszczalność pomniejszenia w taki sposób odszkodowania została zaaprobowana przez Sąd Najwyższy. W wyroku z dnia 8 września 2004 (IV CK 672/03) Sąd Najwyższy wskazał, że odszkodowanie za wydatki na najem pojazdu mechanicznego może być pomniejszone o zaoszczędzone przez poszkodowanego koszty eksploatacji własnego samochodu. Dopuszczalność stosowania tego rodzaju pomniejszenia wysokości świadczenia odszkodowawczego można także znaleźć w uzasadnieniu wyroku Sądu Najwyższego z dnia 18 marca 2003 r. (IV CKN 1961/00). Konkluzja ta jest oczywista i wynika z obowiązującej zasady *compensatio lucri cum damno* (zasady przeciwdziałania wzbogaceniu się poszkodowanego). Również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP

⁷⁵ Tak np. w skardze RU/WSI/5516/GC/13.

05/11) podtrzymał stanowisko o możliwości stosowania tego rodzaju redukcji wysokości odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego.

Sąd Najwyższy w dotychczasowym orzecznictwie poświęconym problematyce refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego nie odniósł się szczegółowo do metodyki pomniejszania wysokości należnego odszkodowania, w szczególności nie przedstawił swojej oceny jakiego dokładnie rodzaju wydatki na eksploatację należy brać pod uwagę. Czy należy brać po uwagę tylko różnicę w wydatkach na zakup płynów eksploatacyjnych, głównie paliwa, czy może jakieś inne zaoszczędzone wydatki związane z faktem posiadania samochodu. Sąd Najwyższy zakwestionował natomiast w wyroku z dnia 18 marca 2003 r. (IV CKN 1961/00) i to bardzo wyraźnie dopuszczalność stosowania tzw. „kilometrówki” - pomniejszenia wysokości należnego świadczenia odszkodowawczego z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego o tzw. „kilometrówki”, czyli w oparciu o stawki za 1 km przebiegu pojazdu, które określone są w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 marca 2002 r. w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy⁷⁶. Stanowisko to jest jednak pewną bardzo ważną podpowiedzią co do dopuszczalności stosowania innych uproszczonych i zryczałtowanych form pomniejszenia wysokości odszkodowania.

Do czasu wydania przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) w praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych można było spotkać się z przypadkami pomniejszenia odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego o tzw. „kilometrówki”, pomimo tego, że taka praktyka została już w 2003 r. zakwestionowana przez Sąd Najwyższy. Po wydaniu uchwały przez Sąd Najwyższy, Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował wykształcenie się praktyki, która polega na pomniejszeniu należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego o z góry przyjętą stałą wartość procentową – 10% lub 20%, niezależnie od tego czy w rzeczywistości poszkodowany zaoszczędził określone wydatki, a jeśli tak, to w jakiej dokładnej wysokości.

Taki model postępowania Rzecznik Ubezpieczonych zdiagnozował np. w skargach poszkodowanych na działalność Compensa TU S.A. Dla przykładu, w piśmie Compensa TU S.A. z dnia 1 czerwca 2012 r. do poszkodowanego ryczałtowo pomniejszenie wysokości odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego w wysokości 20% należnego

⁷⁶ Dz. U. Nr 27, poz. 271 z późn. zm.

świadczenia zostało uzasadnione w następujący sposób⁷⁷. *„Wyjaśniam, że poniesiony koszt wynajmu pojazdu zastępczego został pomniejszony o koszty zaoszczędzone stanowiące nieponiesione wydatki na eksploatację uszkodzonego pojazdu (zob. uchwała składu 7 sędziów z dnia 17.11.2011 r., III CZP 5/11) (...) W przypadku refundacji kosztów wynajmu pojazdu zastępczego szkodę stanowią wydatki poniesione na korzystanie z pojazdu zastępczego w takim zakresie, w jakim poszkodowany korzystałby ze swojego środka lokomocji, gdyby mu szkody nie wyrządzono, pomniejszone o koszty eksploatacji własnego pojazdu, przy czym ciężar dowodu wysokości szkody spoczywa na poszkodowanym (art. 6 k.c.).”*

Analiza likwidacji tej szkody wskazuje, że ubezpieczyciel pomniejszając odszkodowanie za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego o 20%, nie podjął się zadania obliczenia, czy poszkodowany, który nie korzystał z własnego, uszkodzonego pojazdu w okresie najmu pojazdu zastępczego zaoszczędził jakiegokolwiek wydatki na eksploatację własnego pojazdu, a jeśli tak to jakie były to wydatki i w jakiej wysokości. Z góry przyjęte zostało założenie, że poszkodowany zaoszczędził 20% poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel poza bardzo ogólnym uzasadnieniem nie przedstawił żadnych dowodów na poparcie prawidłowości postępowania i zasadności pomniejszenia wysokości odszkodowania właśnie o 20%. Ubezpieczyciel nie zwrócił się do poszkodowanego o przekazanie jakichkolwiek informacji i dokumentów związanych z kosztami eksploatacji jego własnego pojazdu, które umożliwiłyby wyliczenie, czy poszkodowany zaoszczędził określone wydatki, a jeśli tak to w jakiej wysokości.

Analiza skarg skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych przez poszkodowanych wskazuje również, że Compensa TU S.A., stosując tego rodzaju potrącenia, w pierwszej kolejności bardzo ogólnie informuje poszkodowanego o fakcie pomniejszenia w wysokości 20%, dopiero w odpowiedzi na ponowne wezwanie poszkodowanego do zapłaty odszkodowania w pełnej wysokości podejmuje się szerszej próby uzasadnienia, jakiego to rodzaju wydatki miał zaoszczędzić poszkodowany na eksploatację własnego pojazdu. Dla przykładu, w piśmie Compensa TU S.A. z dnia 12 października 2012 r. do poszkodowanego przedstawionego zostało następujące uzasadnienie pomniejszenia wysokości odszkodowania⁷⁸: *„Powyższa kwota obejmuje zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego zgodnie z przedstawioną fakturą po potrąceniu kosztów zaoszczędzonych stanowiących niespełnione wydatki na eksploatację uszkodzonego pojazdu, ustalonego w wysokości 20%. Są to wydatki, które nie zostały poniesione przez posiadacza pojazdu związane z jego*

⁷⁷ Skarga RU/WSI/7334/EM/12.

⁷⁸ Skarga RU/WSI/G/740/KW/13.

normalną eksploatacją”. Natomiast w piśmie Compensa TU S.A. z dnia 12 listopada 2012 r. do poszkodowanego, stanowiącego odpowiedź na wezwanie do zapłaty odszkodowania w pełnej wysokości, pomniejszenie odszkodowania o 20% uzasadniane jest w następujący sposób: „*Koszty zaoszczędzone to wydatki, które nie zostały poniesione przez posiadacza pojazdu związane z jego normalną eksploatacją. (...) Z chwilą korzystania z własnego (czy firmowego) pojazdu następuje zużycie eksploatacyjne elementów pojazdu takich jak ogumienie, akumulator, elementy cierne układu hamulcowego, napędowego oraz układ wydechowy. Do kosztów zaoszczędzonych należy zaliczyć również koszt wymiany płynów eksploatacyjnych czy też odroczenie terminu wykonania obowiązkowych przeglądów technicznych związanych z ilością przejechanych kilometrów i poniesieniem na ten cel wydatków*”.

Podobnie, jak w powyżej przedstawionej szkodzie, ubezpieczyciel pomniejszając odszkodowanie za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego o 20% , nie podjął się nawet próby obliczenia, czy poszkodowany, który nie korzystał z własnego, uszkodzonego pojazdu w okresie najmu pojazdu zastępczego zaoszczędził jakiegokolwiek wydatki na eksploatację własnego pojazdu, a jeśli tak, to jakie były to wydatki i w jakiej wysokości. Z góry przyjęte zostało założenie, że poszkodowany zaoszczędził 20% poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego. Ubezpieczyciel poza bardzo ogólnym uzasadnieniem nie przedstawił żadnych dowodów na poparcie prawidłowości postępowania i zasadności pomniejszenia wysokości odszkodowania o 20%. Ubezpieczyciel nie zwrócił się do poszkodowanego o przekazanie jakichkolwiek informacji i dokumentów związanych z kosztami eksploatacji jego własnego pojazdu, które umożliwiłyby wyliczenie, czy poszkodowany zaoszczędził określone wydatki, a jeśli tak to w jakiej wysokości.

Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował również, iż Compensa TU S.A. podejmuje próby uzasadniania prawidłowości swojego postępowania poprzez przypisanie, iż wskazywane rodzaje zaoszczędzonych wydatków (np., koszty odłożonych badań technicznych, wydatki na wymianę elementów układu wydechowego lub hamulcowego pojazdu, etc) oraz sposób redukcji odszkodowania np. w wysokości 20% wykształciły się i znajdują akceptację w judykaturze Sądu Najwyższego. Dla przykładu Compensa TU S.A. w piśmie z dnia 13 maja 2013 r. do Rzecznika Ubezpieczonych wskazuje, że: „Uwzględniając 20% potrącenie z tytułu zaoszczędzonych wydatków w myśl wyroku SN z dnia 18 marca 2003 r. sygn. akt IV CKN 196/00, wzięto pod uwagę takie czynniki jak: wiek pojazdu (2005 r.) i konieczne z tego względu przeglądy stanu technicznego, a w tym możliwe zużycie eksploatacyjne elementów pojazdu takich jak ogumienie, akumulator, elementy cierne układu

hamulcowego, napędowego, itp. Koszty zaoszczędzone są to bowiem wydatki, które nie zostały poniesione przez posiadacza pojazdu związanego z jego normalną eksploatacją”.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych taki sposób uzasadniania stanowiska wprowadza w błąd w poszkodowanego co do tego, że przyjęta przez ubezpieczyciela praktyka pomniejszania wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o z góry przyjętą wartość procentową jest zgodna z orzecznictwem Sądu Najwyższego. Sąd zaaprobował jedynie możliwość pomniejszenia odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o rzeczywiście zaoszczędzone wydatki na eksploatację własnego pojazdu mechanicznego. W orzeczeniach Sądu Najwyższego trudno szukać akceptacji dla przyjęcia tego rodzaju metodyki redukcji wysokości należnego odszkodowania.

Przedstawiony model postępowania Compensa TU S.A., Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował w szeregu innych skargach⁷⁹. W bieżącym zaś roku w niektórych skargach, Rzecznik spotkał się z ryczałtowym pomniejszeniem w wysokości 10%⁸⁰. We wszystkich analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych sprawach brak było podstaw prawnych i faktycznych do pomniejszenia wysokości odszkodowania o procentowo określone zaoszczędzone wydatki na eksploatację własnego pojazdu. Z akt postępowania skargowych nie wynika, ażeby ubezpieczyciel podjął się ustaleń, czy poszkodowani rzeczywiście zaoszczędzili wydatki, a jeśli tak, to jakie i w jakiej wysokości. Zakład ubezpieczeń nie przedstawił żadnego dowodu na tą okoliczność. Niezależnie od tego, ile faktycznie trwała przerwa w eksploatacji własnego pojazdu w związku z jego uszkodzeniem, ile rzeczywiście poszkodowany kilometrów przejechał w okresie najmu pojazdu zastępczego, zaoszczędzone wydatki były we wszystkich przypadkach określane w równej wysokości – 10% lub 20% wartości czynszu najmu, przy czym wskaźnik 20% był dominujący w skargach poszkodowanych, które zostały skierowane do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2012-2013. Dowodzi to nie tylko o stałym modelu postępowania, ale również o arbitralnie przyjętym wskaźniku pomniejszania należnego odszkodowania, niezależnie od okoliczności konkretnego przypadku.

Rzecznik Ubezpieczonych, analizując skargi poszkodowanych na działalność Compensa TU S.A., spotkał się również z uzasadnieniem, że odszkodowanie za wydatki na najem pojazdu zastępczego może być również pomniejszone o hipotetyczny koszt

⁷⁹ Tak np. w skargach: RU/WSI/G/6379/UB/12, RU/WSI/G/1188/MJK/13, RU/WSI/10318/BK/12, RU/WSI/G/5727/MI/12.

⁸⁰ Tak np. w skargach: RU/WSI/G/6381/MKO/12, RU/WSI/G/6592/MZ/13, RU/WSI/G/7903/PO/12.

eksploatacji pojazdu wynajmowanego. Ubezpieczyciel uzasadnia to w następujący sposób⁸¹: „Najemca podpisując umowę najmu pojazdu zastępczego zostaje zobligowany do zwrotu kosztów eksploatacji pojazdu wynajmowanego. Zakład ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność w granicach normalnych następstw szkody, co zobowiązuje go do pokrycia jedynie celowych i ekonomicznie uzasadnionych wydatków (art. 361 k.c.). **Ponieważ pojazd wynajmowany nie jest przedmiotem szkody, koszty jego eksploatacji wykraczają poza odpowiedzialność towarzystwa.** Jednocześnie w trakcie nie użytkowania pojazdu własnego Poszkodowany nie ponosi kosztów eksploatacji własnego mienia, do których zalicza się m.in. koszt zużycia ogumienia, akumulatora, elementów ciernych układu hamulcowego, napędowego oraz układu wydechowego, koszty wymiany oleju, itp. Zatem zasadnym jest fakt potrącenia 20% za koszty zaoszczędzone w skład, których wlicza się również hipotetyczny koszt eksploatacji pojazdu wynajmowanego. Biorąc powyższe pod uwagę zastosowane potrącenie uznano za w pełni zasadne. Niniejsze ustalenia są ostateczne”.

Rzecznik Ubezpieczonych nie znajduje żadnego prawnego i logicznego uzasadnienia dla pomniejszenia należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego w tak przedstawiony sposób. Po pierwsze, hipotetyczne wydatki nie mogą być przedmiotem redukcji odszkodowania, a tylko rzeczywiście zaoszczędzone. Po drugie, poszkodowany – wynajmując pojazd mechaniczny ponosi wydatki na eksploatację poprzez bezpośredni zakup paliwa, zaś koszty eksploatacji innych płynów jest wliczona w cenę czynszu najmu. Redukcja wysokości odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego, uzasadniana potrzebą uwzględnienia hipotetycznych kosztów eksploatacji pojazdu wynajmowanego i w tak przedstawiony sposób jest przykładem naruszenia treści art. 361 § 2 k.c.

Rzecznik Ubezpieczonych nie kwestionuje dopuszczalności pomniejszenia wysokości należnego odszkodowania za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego o zaoszczędzone przez poszkodowanego wydatki na eksploatację własnego pojazdu mechanicznego. W opinii Rzecznika wydatki na eksploatację to koszty związane bezpośrednio z faktem używania samochodu, a nie z wszystkimi możliwymi wydatkami, jakie mogą wiązać się z faktem posiadania pojazdu mechanicznego. Zdaniem Rzecznika najczęściej spotykaną sytuacją zaoszczędzenia określonych wydatków na eksploatację własnego pojazdu to wynajęcie pojazdu mechanicznego o mniejszym spalaniu lub o spalaniu tańszego paliwa. Różnica pomiędzy kosztem zakupu paliwa, które należałoby ponieść, gdyby

⁸¹ Skarga RU/WSI/G/9715/BK/12.

poszkodowany jeździł własnym samochodem, a kosztem zakupu paliwa w czasie najmu pojazdu mechanicznego jest zaoszczędzonym wydatkiem. Zaoszczędzone wydatki mogą też wystąpić w przypadku różnicy w zakupie i zużyciu niektórych innych płynów eksploatacyjnych. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych nie można jednak kwalifikować jako zaoszczędzonych wydatków, nakładów na rzecz odłożonych tylko w czasie, które chwilowo nie zostały poniesione z powodu czasowego wyłączenia pojazdu z ruchu wskutek jego uszkodzenia, np. kosztów badań technicznych czy wymiany elementów układu hamulcowego lub wydechowego pojazdu w związku ze zużyciem określonych części. Tego rodzaju odłożone wydatki nie są co do zasady faktycznie, zaoszczędzonym i stałym wydatkiem, gdyż poszkodowany i tak je poniesienie w chwili naprawy lub bezpośrednio po naprawie uszkodzonego pojazdu mechanicznego.

W opinii też Rzecznika Ubezpieczonych fakt zaoszczędzonych wydatków na eksploatację własnego samochodu i ich wysokość musi być każdorazowo wykazana przez ubezpieczyciela, gdyż jest to okoliczność redukująca zakres jego odpowiedzialności - wysokość wypłaconego odszkodowania. Obowiązek dowodzenia, czy i ile zaoszczędził poszkodowany nie używając swojego pojazdu w okresie naprawy, gdy jednocześnie wynajmował pojazd zastępczy znajduje swoje umocowanie wprost w art. 6 k.c. i art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Pomniejszenie to nie może być jednak oparte na abstrakcyjnych wskaźnikach, oderwanych od okoliczności konkretnego przypadku. Nie może być również uzasadniane kwestią trudności dowodowych czy ewentualnymi kosztami związanymi z przeprowadzeniem oceny, jakie dokładnie wydatki zostały zaoszczędzone przez poszkodowanego za pomocą np. biegłych niezależnych, rzeczoznawców, względnie pragmatyką lub optymalizacją likwidacji szkód komunikacyjnych.

Rzecznik Ubezpieczonych jako bezprawne w rozumieniu art. 361 § 2 k.c. uznaje ryczałtowe pomniejszenie należnego odszkodowania w sposób powyżej przedstawiony, nawet jeśli tego rodzaju ryczałt jest stosowany w niektórych systemach prawnych. Jest to działanie nieuzasadnione i prowadzi do częściowego przeniesienia ciężaru naprawienia szkody na poszkodowanego. Przyjęte procentowe wskaźniki pomniejszenia odszkodowania ustalone zostały w całkowicie arbitralny sposób, są wspólne dla wszystkich poszkodowanych, niezależnie od ich sytuacji, rodzaju wynajętego pojazdu, sposobu i zakresu jego wykorzystania. Ocena wysokości zaoszczędzonych wydatków na eksploatację powinna zaś odbywać się z uwzględnieniem okoliczności konkretnego przypadku.

Rzecznik Ubezpieczonych nie znajduje także żadnego prawnego uzasadnienia dla pomniejszania należnego odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu

zastępczego o hipotetyczny koszt eksploatacji pojazdu wynajmowanego w sposób zaprezentowany przez Compensa TU S.A. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych sposób uzasadniania pomniejszenia wysokości należnego odszkodowania o procentowy przyjęty wskaźnik zaoszczędzonych wydatków odbywa się z naruszeniem treści art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

7. Weryfikacja dziennych stawek 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. z usług 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, czy cen średnich dla określonej kategorii usług na rynku. Przyjęcie cen najniższych, czy arytmetycznie wyliczonych cen przeciętnych dla określenia wysokości przysługującego poszkodowanemu odszkodowania, niezależnie od samej metody ich wyliczenia, która może być zróżnicowana, nie kompensowałoby poniesionej przez poszkodowanego szkody, gdyby ceny przyjęte u danego przedsiębiorcy, z których 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 wyższej niż ceny obowiązujące na danym rynku lokalnym i stosowną weryfikację wysokości odszkodowania.

Przedmiotem skarg poszkodowanych na działalność zakładów ubezpieczeń 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 Ubezpieczonych udało 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 stawkę przez ubezpieczyciela dla danego pojazdu mechanicznego, często będącą stawką stosowaną przez przedsiębiorcę współpracującego z zakładem ubezpieczeń, który wynajmuje pojazd zastępcze. Wynajem po cenie wyższej niż akceptowanej przez ubezpieczyciela jest kwalifikowane jako naruszenie zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania w postaci zwiększenia rozmiarów szkody, niezależnie od tego czy stawka czynszu najmu, na którą umówił się poszkodowany i wynajmujący była stawką rynkową i rażąco nie odbiegała od stawek rynkowych.

Przykładem stanowiska ubezpieczyciela, w której dokonuje się nieuzasadnionej i niczym nieudowodnionej redukcji wysokości dziennej stawki czynszu najmu jest pismo TUIR WARTA S.A. do poszkodowanego z dnia 22 stycznia 2013 r.⁸² W stanowisku ubezpieczyciela o uznaniu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego zostało wskazane, że: *„Jednocześnie dokonano weryfikacji stawki do kwoty 125,00 zł netto za dobę najmu. Na tym poziomie, w wyniku analizy rynku lokalnego, kształtują się średnie stawki za przedmiotową usługę. Pozostały koszt najmu uznajemy za bezzasadny i nie mieszczący się w definicji normalnego następstwa szkody w rozumieniu art. 361 § 1 i 2 k.c.”* W niniejszej sprawie umówiona stawka dzienna czynszu najmu wynosiła 130,00 zł, ubezpieczyciel pomniejszając wysokość należnego odszkodowania nie przedstawił żadnych informacji i dowodów na jakiej podstawie uznał, że ceną rynkową jest kwota 125,00 zł, nie przedstawił żadnej metodyki wyliczenia tej ceny, nie zaprezentował żadnego dowodu, że stawka, za którą poszkodowany wynajął pojazd nie jest stawką rynkową, że rażąco przewyższa stawki obowiązujące na danym rynku. Jedynym uzasadnieniem do redukcji była rzekoma analiza

⁸² Skarga RU/WSI/G/NK/13.

rynku. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych skarga ta jest przykładem rażącego naruszenia treści art. 361 § 2 k.c. i art. 14 ust. 3 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych.

W innej skardze na działalność TUiR WARTA S.A. sposób i zasadność pomniejszenia należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego została uzasadniona w następujący sposób: *„Jednocześnie wyjaśniam, że TUiR WARTA S.A. dokonało weryfikacji przedstawionej stawki za dobę wynajęcia pojazdu i uznało stawkę 115 PLN netto za 1 dobę. Ww. kwota odzwierciedla rynkową cenę wynajmu w wypożyczalniach samochodów, na dzień ustalenia odszkodowania, w klasie pojazdu uszkodzonego”*⁸³.

Nieuzasadnioną i niczym nieudowodnioną redukcję stawki czynszu najmu można spotkać się w jednym ze stanowisk MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. W jednej ze skarg na działalność tego towarzystwa, w wyjaśnieniach przekazanych do Rzecznika Ubezpieczonych pomniejszenie wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego zostało uzasadnione w następujący sposób⁸⁴: *„Ustalając należne odszkodowanie w oparciu o przedstawione faktury VAT za wynajem pojazdu zastępczego, zweryfikowanego, również cenę jednostkową wynajmu pojazdu zastępczego z kwoty 130,00 zł netto za dobę, do ceny usługi o występujących na danym rynku, do kwoty 93,00 netto. Koszt doby wynajmu nie powinien odbiegać od cen występujących na lokalnym rynku. Brak jest podstaw do uznania cen wynajmu wskazanych na fakturze jako cen obowiązujących na danym rynku. Nie wykazano, by sugerowane stawki w jakikolwiek sposób uwzględniały badanie cen rynkowych”*.

Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował również przypadki weryfikacji do poniesionej stawki do średniej stawki rynkowej, bez jakiegokolwiek udowodnienia okoliczności, że poniesiona przez poszkodowanego stawka nie była stawką rynkową i rażąco przewyższała stawki stosowane na lokalnym rynku, właściwym dla miejsca zamieszkania poszkodowanego. Średnia stawka rynkowa obliczona przez ubezpieczyciela jest maksymalną stawką, która może podlegać refundacji, niezależnie od okoliczności. Wypłata odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego według cen średnich ustalonych przez ubezpieczyciela ma być przy tym zgodna z uchwałą Sąd Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11). Wynajęcie pojazdu mechanicznego po cenie wyższej niż obliczonej i akceptowanej przez ubezpieczyciela jest kwalifikowane jako naruszenie przez

⁸³ Skarga RU/WSI/G/9710/BK/12 i pismo TUiR WARTA S.A. do Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 8 stycznia 2013 r.

⁸⁴ Skarga RU/WSI/G/12870/GC/12.

poszkodowanego zasady współdziałania z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania w sposób, o którym mowa w art. 354 k.c. poprzez zwiększenie rozmiarów szkody. Ubezpieczyciel dokonując pomniejszenia nie przedstawia żadnych, nawet najmniejszych wyjaśnień dotyczących metodyki ustalania wysokości odszkodowania, jakich i ilu przedsiębiorców ceny usług były brane pod uwagę, jaki rynek był przedmiotem analizy – czy rynek ogólnopolski (ogólnopolskich sieci dostawców pojazdów zastępczych), czy tylko rynek lokalny, jaka jest stawka najniższa dla wynajętego pojazdu, a jaka najwyższa na danym rynku.

Przykład takiej praktyki można zaobserwować w stanowiskach PZU S.A. W piśmie tego ubezpieczyciela z dnia 26 kwietnia 2013 r. do poszkodowanego⁸⁵ podkreśla się, że „Poszkodowanemu przysługuje prawo dochodzenia zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego maksymalnie **do kwoty odpowiadającej średniej cenie wynajęcia pojazdu klasy nie wyższej, niż pojazd uszkodzony** (...) Nasze stanowisko oparte jest o zasadę wyrażoną w art. 354 par. 2 KC, który nakłada na wierzyciela obowiązek współdziałania przy wykonaniu zobowiązania w sposób zgody z jego treścią, zasadami współżycia społecznego i społeczno-gospodarczymi celami. Z treści wynika, że wierzyciel nie powinien podejmować czynności, których skutkiem byłoby zwiększenie szkody. Wobec powyższego można stwierdzić, że działanie PZU jest zgodne z Uchwałą SN z dnia 17.11.2011 r. (III CZP 05/11), ponieważ w odszkodowaniu nastąpił zwrot kosztów pojazdu zastępczego.” Podobnie, w innej sprawie PZU S.A. dokonał pomniejszenia odszkodowania do średnich cen rynkowych, uzasadniając to w następujący sposób⁸⁶: „Poszkodowany może dochodzić zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wynajętego pojazdu klasy B. Na poszkodowanym ponadto ciąży obowiązek minimalizacji szkody i przeciwdziałania i zwiększania jej rozmiarów”.

Jako przykład, w którym ubezpieczyciel obniża wysokość należnego odszkodowania, gdyż współpracujący podmiot rzekomo stosuje niższą cenę można przywołać pismo TUiR WARTA S.A. z dnia 8 maja 2013 r. do poszkodowanego⁸⁷, w którym zostało wskazane, że „stawkę za dzień najmu zweryfikowano do 56,10 zł netto na takim poziomie kreują się stawki za wynajem pojazdu stosowane przez podmioty współpracujące z TUiR WARTA”. W niniejszej sprawie ubezpieczyciel z góry dokonał pomniejszenia należnego odszkodowania do stawek stosowanych przez bliżej nieokreślone podmioty, pomimo faktu, że

⁸⁵ Skarga RU/WSI/G/2731/BK/13.

⁸⁶ Skarga RU/WSI/G/582/BK/13. Podobne stanowiska PZU S.A., przedstawił np. w skardze RU/WSI/G/14407/BK/12, RU/WSI/G/579/BK/13.

⁸⁷ Skarga RU/WSI/11337/GC/13.

poszkodowany wynajął pojazd zastępczy według cen stosowanych na rynku lokalnym właściwym dla jego miejsca zamieszkania, bez żadnego udowodnienia, że wynajął pojazd po rażąco wygórowanej cenie.

Warto przywołać również pismo TUiR WARTA S.A. z dnia 15 maja 2013 r. do poszkodowanego⁸⁸. W sprawie tej poszkodowany zwrócił się do ubezpieczyciela o przekazanie kopii akt szkodowych. W odpowiedzi poszkodowany wprawdzie nie uzyskał akt szkodowych, lecz otrzymał stanowisko ubezpieczyciela w sprawie zasad refundacji najmu pojazdu zastępczego. Z treści tego pisma wynika m.in., że „*Na wierzycielu ciąży obowiązek zapobiegania szkodzie i zmniejszania jej rozmiarów (art. 354 §2 , 362 i 826 §1 kodeksu cywilnego), dlatego weryfikacji podlega * klasa wynajętego pojazdu - powinna być zbliżona (nie wyższej) klasy niż pojazd uszkodzony, * **stawka za dobę wynajmu - nie powinna odbiegać od cen występujących na lokalnym rynku,** * okres wynajmu (...) Istnieje możliwość skorzystania z wypożyczalni pojazdów zastępczych, z którymi współpracuje TUiR WARTA Dane kontaktowe: (...) W celu skorzystania z przedstawionej oferty niezbędne jest okazanie firmieniniejszego pisma, podpisanie przez Pana formularza zlecenia wynajmu pojazdu oraz złożenia wskazanych tam oświadczeń (...). **Jednocześnie informuje, że skorzystanie ze wskazanej wyżej wypożyczalni nie jest warunkiem niezbędnym do otrzymania świadczenia, jednak w przypadku wyboru innej wypożyczalni, za ekonomicznie uzasadnione zostaną uznane stawki najmu, nie wyższe niż określone w niniejszym piśmie** (...) Stawka dobową dla danej klasy pojazdów oferowana przez firmęw ramach umowy z WARTA S.A.: w przedziale 59,35 PLN do 92,68 PLN; Akceptowalny czas wynajmu pojazdu zastępczego: 2 dni (...)*”.

W niniejszej zatem sprawie ubezpieczyciel przedstawił poszkodowanemu stanowisko, że istnieje możliwość weryfikacji stawki rynkowej, stawka rynkowa wynajmowanego pojazdu nie powinna odbiegać od cen występujących na lokalnym rynku, jednocześnie istnieje możliwość wynajmu pojazdu zastępczego od podmiotów współpracujących z TUiR WARTA S.A. Jeżeli poszkodowany wynajmie pojazd od innej osoby to i tak akceptowalną stawką będzie wyłącznie stawka określona kwotowo przez ubezpieczyciela, niezależnie od tego, że będzie ona stawką rynkową. Dodatkowo z góry i niezależnie od okoliczności czas wynajmu został określony na okres 2 dni.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych stanowisko ubezpieczyciela jest przykładem rażącego naruszenia art. 361 § 2 k.c. oraz pozostaje w sprzeczności z orzecznictwem Sądu Najwyższego w sprawie zasad i czasu refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego.

⁸⁸ Skarga RU/WSI/G/11354/GC/13.

Weryfikację dziennej stawki czynszu najmu do wysokości stawek stosowanych przez określonego przedsiębiorcę, który współpracuje z zakładem ubezpieczeń, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał wśród skarg na InterRisk TU S.A. Dla przykładu w piśmie ubezpieczyciela do poszkodowanego o uznaniu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu mechanicznego została pomniejszona stawka czynszu najmu, która została rzeczywiście poniesiona przez poszkodowanego i uzasadniona w następujący sposób⁸⁹: „Jednocześnie informujemy, że wynajęcie pojazdu zastępczego na czas naprawy należało uzgodnić z InterRisk S.A., a koszty nie mogą być wyższe od stawek firmyoferowanych dla klientów InterRisk S.A. o czym poinformowano w ocenie technicznej. Stawki za wynajem zostały zweryfikowane do stawek firmy dla klientów InterRisk S.A.”. Wynajęcie pojazdu od stawek wyższych niż rzekomo oferowanych przez podmiot wskazany przez ubezpieczyciela, choć obiektywnie według stawek obowiązujących na danym rynku lokalnym, jest kwalifikowane jako wynajęcie po rażąco wygórowanych stawkach i nie będące normalnym następstwem szkody. Wskazać przy tym należy, że redukcja wysokości należnego odszkodowania nastąpiła w warunkach minimalizowania przez poszkodowanego rozmiarów szkody. Poszkodowany wynajął pojazd o klasie niższej niż pojazdu uszkodzony, choć miał możliwość wynajęcia pojazdu o tej samej klasie. Pomimo tego i tak dokonana została redukcja wysokości należnego odszkodowania.

8. Wytyczne Polskiej Izby Ubezpieczeń

Rzecznik Ubezpieczonych analizując skargi poszkodowanych na działalności zakładów ubezpieczeń w sprawach o wypłatę odszkodowania za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego zaobserwował, że zakłady ubezpieczeń odmawiając wypłaty należnego odszkodowania lub redukując jego wysokość częstokroć powołują się na przygotowane w 2010 r. przez Polską Izbę Ubezpieczeń tzw. wytyczne w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC p.p.m. Powoływanie się na te wytyczne następuje w formie bądź przywołania ich jako podstawy prawnej do refundacji kosztów najmu pojazdu mechanicznego lub jako wsparcia, legitymizacji prawidłowości zajętogo stanowiska. Powoływanie się na wytyczne następuje głównie przy prezentacji interpretacji, kiedy i jakie wydatki podlegają refundacji na najem pojazdu zastępczego, w szczególności w tych stanowiskach, w których ubezpieczyciele uzależniają przyjęcie odpowiedzialności od

⁸⁹ Skarga RU/WSI/G/2765/12/MI. Podobne stanowisko Rzecznik Ubezpieczonych odnotował w skardze RU/WSI/G/14594/MI/12.

wykazania, że poszkodowany nie mógł skorzystać z ogólnodostępnych środków transportu lub skorzystanie z nich było utrudnione lub niedogodne, a także w przypadkach redukcji czasu najmu. Ubezpieczyciele powołują się na te wytyczne pomimo tego, że ich rozwiązania zostały zakwestionowane przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) i w uchwale z dnia 22 listopada 2013 r. (III CZP 76/13), a ich treść na stronie internetowej Polskiej Izby Ubezpieczeń nie jest już dostępna⁹⁰.

Przykładem stosowania wytycznych PIU poprzez dosłowne przytoczenie poszczególnych zapisów w przypadku przedstawiania stanowiska, kiedy najem jest celowy i ekonomicznie uzasadnionych jest stanowisko AXA Direct w piśmie do poszkodowanego z dnia 26 stycznia 2012 r.⁹¹. Ubezpieczyciel wprost przedstawił zasady refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, które zostały zaprezentowane w wytycznych PIU, m.in. że poszkodowany musi wykazać, że nie mógł skorzystać z komunikacji publicznej. Natomiast do ubezpieczycieli, którzy powołują się na wytyczne PIU dla uzasadnienia redukcji czasu najmu do technologicznego czasu naprawy i w sposób omówiony w rozdziale 5.2. przy szkodzie całkowitej można zaliczyć MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., czy STU Ergo Hestia S.A.⁹²

Rzecznik Ubezpieczonych od chwili publikacji tzw. wytycznych w sprawie najmu pojazdu zastępczego krytycznie podchodził do ich treści, nie tylko w swoich publicznych wypowiedziach, ale również w prowadzonych postępowaniach skargowych. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych wytyczne te, nie posiadając żadnego waloru prawnego, wprowadziły rozwiązania, które zawężyły zakres odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń z tytułu umowy OC p.p.m. za wydatki poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego, w szczególności, gdy pojazd był wykorzystywany do celów prywatnych. Uzależniały odpowiedzialność od wykazania przez poszkodowanego, że nie mógł on skorzystać z komunikacji publicznej. Sytuacje uzasadniające najem miały charakter szczególny. Przewidywały nadmierny rygoryzm dowodowy, w tym konieczność dowodzenia realizacji przy pomocy pojazdu zastępczego poszczególnych czynności życia codziennego oraz dotychczasowy sposób wykorzystywania uszkodzonego lub zniszczonego pojazdu mechanicznego. W zakresie natomiast refundowanego czasu najmu wytyczne PIU

⁹⁰ W świetle informacji opublikowanych na stronie samorządu ubezpieczycieli (<http://www.piu.org.pl>) wytyczne nie są dostępne, gdyż trwają prace nad ich aktualizacją. Natomiast w 2012 r. komunikat o wytycznych został usunięty ze strony internetowej Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

⁹¹ RU/WSI/G/3754/GC/13.

⁹² RU/WSI/G/8076/13/PW, RU/WSI/G/11638/GC/13, RU/WSI/G/8708/PW/13, RU/WSI/G/14880/KD/12, RU/WSI/H/11951/BK/12, RU/WSI/G/14156/GC/12, RU/WSI/G/6794/KD/13, RU/WSI/G/1775/13/MI, RU/WSI/G/1305/MI/13, RU/WSI/G/8996/MI/12, RU/WSI/G/14135/KD12, RU/WSI/G/12148/KD/12, RU/WSI/G/12912/GC/12.

wprowadziły sztywne i wąskie terminy co do czasu refundowanego najmu, nie uwzględniając wielu elementów, które w danym przypadku wpływają na obiektywną możliwość odtworzenia możliwości korzystania z pojazdu poprzez jego naprawę lub zakup innego samochodu. Ponadto nie odnosiły się również do wielu istotnych zagadnień w obszarze refundacji poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego np., czasu najmu pojazdu zastępczego w przypadku kosztorysowego rozliczenia szkody w pojeździe, czasu najmu pojazdu zastępczego w przypadku zmiany w toku likwidacji szkody kwalifikacji rodzaju szkody z całkowitej na szkodę częściową, wpływu opóźnienia ubezpieczyciela w spełnieniu świadczenia odszkodowawczego za szkodę w pojeździe na poniesione koszty najmu pojazdu zastępczego, etc. Na ich podstawie zrodziły się omówione i kwestionowane przez Rzecznika Ubezpieczonych w niniejszym raporcie praktyki rynkowe w obszarze kompensacji wydatków na najem pojazdu zastępczego.

Podkreślić również wyraźnie należy, że rozwiązania przyjęte w wytycznych pozostają w sprzeczności z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11), czym jest szkoda w postaci wydatków na najem pojazdu zastępczego, kiedy te wydatki są celowe i ekonomicznie uzasadnione. Sąd Najwyższy wyraźnie w uchwale wskazał, że uzależniały one przyjęcie odpowiedzialności od wykazania, że poszkodowany nie mógł skorzystać z komunikacji publicznej, okoliczności nieistotnej dla oceny Sądu Najwyższego, kiedy najem konsumenta jest celowy i ekonomicznie uzasadniony. Jeden z głównych filarów wytycznych, określających przesłanki zasadności roszczenia konsumenta, został zatem wyraźnie zakwestionowany. Również ocena Sądu Najwyższego czym są celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem podważają prawidłowość wytycznych w części poświęconej nadmiernemu rygoryzmowi dowodowemu, tj. żądania dowodów na wykazanie realizacji poszczególnych celów wynajmu pojazdu zastępczego. Podobnie wypowiedź Sądu Najwyższego w sprawie okresu czasu najmu przy szkodzie całkowitej (okres niezbędny do zakupu) podważyła prawidłowość przyjętych rozwiązań co do czasu najmu, za który przysługuje zwrot w warunkach szkody całkowitej w samochodzie. Potwierdzeniem tego jest dodatkowo najnowsza uchwała Sądu Najwyższego z dnia 22 listopada 2013 r. (III CZP 76/13).

Do treści wytycznych i sposobu ich akceptacji przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wysoce krytycznie odniósł się Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W nieprawomocnej decyzji nr RPZ 30/2011 z dnia 18 listopada 2011 r. Prezes UOKiK wskazał, że nawet gdyby można mówić o jakiegokolwiek aprobachie przez UKNF (ale nie Komisji Nadzoru Finansowego jako organu nadzoru) wytycznych opracowanych przez

PIU, to aprobatą ta nie została wyrażona w jakiegokolwiek procedurze przewidzianej przepisami obowiązującego prawa i miała charakter nieformalny⁹³. Zarówno rekomendacja KNF z dnia 1 grudnia 2009 r., jak i późniejsze pisma UKNF nie zawierały także powołania podstawy prawnej do prowadzonych „negocjacji” z PIU. W korespondencji skierowanej do Prezesa UOKiK, UKNF (pismem z dnia 24 sierpnia 2010 r.) podniósł jedynie, iż działania PIU spotkały się z aprobatą tego urzędu, albowiem zmierzały do implementacji rekomendacji z dnia 1 grudnia 2009 r. W świetle stanowiska Prezesa UOKiK korespondencja ta nie stanowiła dowodu, czy potwierdzenia co do realizacji szczególnych kompetencji przyznanych KNF i nie zawierała powołania określonej podstawy prawnej do takiego działania. Nie zawierała szczegółowych wyjaśnień co do akceptacji nowych zasad opracowanych przez PIU, których treść nie stanowiła pełnej realizacji rekomendacji KNF z dnia 1 grudnia 2009 r., wprost zawierającej stwierdzenie, iż koszt najmu samochodu zastępczego należy traktować w każdym przypadku jako szkodę majątkową i niezależnie od konkretnej sytuacji poszkodowanego.

9. Podsumowanie

Analiza uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) prowadzi do wniosku, że w sytuacji niemożności odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy przy pomocy innego, wolnego pojazdu mechanicznego znajdującego się w mieniu poszkodowanego i nadającego się do wykorzystania, wydatkiem celowym i ekonomicznie uzasadnionym jest koszt najmu pojazdu zastępczego o zasadniczo podobnej klasie do uszkodzonego lub zniszczonego pojazdu mechanicznego, jeśli stawki czynszu najmu odpowiadają stawkom obowiązującym na lokalnym rynku, a poszkodowany korzystał w czasie remontu pojazdu mechanicznego lub w okresie niezbędnym do zakupu innego pojazdu z przedmiotu najmu do realizacji bieżących czynności życia codziennego. Zasadność roszczenia uprawnionego nie jest determinowana koniecznością skorzystania z komunikacji publicznej w pierwszej kolejności jako podstawowego sposobu odtworzenia możliwości korzystania z uszkodzonego lub zniszczonej rzeczy. Pojęcie „wydatki celowe i ekonomicznie uzasadnione” to desygnaty normatywnej adekwatności przyczynowej z uwzględnieniem zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania. W tych granicach nieodzowne jest naprawienie szkody wyrażającej się w poniesionych kosztach na odtworzenie możliwości korzystania z uszkodzonego lub zniszczonego pojazdu

⁹³ <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=10931>.

mechanicznego. Odszkodowanie odpowiadać powinno poniesionym wydatkom na wynajem pojazdu zastępczego pomniejszonym o zaoszczędzone koszty eksploatacji. Refundacji podlegają koszty poniesione przez poszkodowanego tj. faktycznie zapłacone lub co do których powstał stan wymagalności. Odmowa lub redukcja świadczenia odszkodowawczego możliwa jest w warunkach przypisania poszkodowanemu naruszenia zasady współdziałania wierzyciela z dłużnikiem przy wykonaniu zobowiązania. Okres uzasadnionego najmu obejmuje czas remontu uszkodzonego pojazdu (przy szkodzie częściowej) lub okres niezbędny do nabycia innego pojazdu mechanicznego (przy szkodzie całkowitej). Ubezpieczyciel może ponosić odpowiedzialność za poniesione koszty najmu również w razie zwłoki w spełnieniu świadczenia ubezpieczeniowego za szkodę w pojeździe. Odszkodowanie z tytułu poniesionych kosztów najmu pojazdu zastępczego nie jest uwarunkowane tytułem własności do rzeczy. Uprawnionym do świadczenia odszkodowawczego z powyższego tytułu może być właściciel pojazdu lub jego posiadacz legitymujący się tytułem prawnym do władania rzeczą, który to utracił możliwość korzystania z rzeczy wskutek czynu niedozwolonego.

Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) ma doniosłe znaczenie dla kompensacji roszczeń poszkodowanych o zwrot poniesionych wydatków na najem pojazdu zastępczego, w szczególności w razie wykorzystywania samochodu do realizacji czynności życia prywatnego. Roszczenie o zwrot poniesionych kosztów najmu przez „konsumentów”, traktowane przez niektórych w kategoriach szkody niemajątkowej lub wprawdzie szkody majątkowej, lecz mającej walor wyjątkowości i nadzwyczajności, stało się roszczeniem powszechnym. Uchwała Sądu Najwyższego wyeliminowała praktyki likwidacji szkód, które odmawiały wypłaty odszkodowania dla poszkodowanych, którzy wykorzystywali pojazdy do celów prywatnych, uzasadniając to faktem niepowstania szkody majątkowej.

Rzecznik Ubezpieczonych po wydaniu uchwały przez Sąd Najwyższy z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) żywił przekonanie, że uchwała ta nie tylko doprowadzi do ujednolicenia orzecznictwa w tej ważnej dla poszkodowanych kwestii, ale również do ukształtowania praktyki likwidacji szkód zgodnej z treścią uchwały. Analiza skarg poszkodowanych w sprawach o zapłatę odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego wskazuje, że ubezpieczyciele zaakceptowali fakt refundacji tego rodzaju wydatków również dla osób, które wykorzystują pojazd mechaniczny do innych celów niż prowadzenie działalności gospodarczej lub wykonywanie wolnego zawodu. Niestety, wykształciły się jednak modele likwidacji szkód, które w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych

usiłują w wielu przypadkach wyłączyć odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego lub ograniczyć wysokość należnego odszkodowania. Wyłączeniu odpowiedzialności mają służyć przyjęte stanowiska co do tego, kiedy najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony. Ograniczenie odpowiedzialności następuje poprzez przyjęcie opisanych w raporcie stanowisk co do czasu refundowanego najmu pojazdu zastępczego w przypadku szkody całkowitej lub częściowej oraz przyjęte sposoby ryczałtowego pomniejszania odszkodowania o zaoszczędzone wydatki na eksploatację własnego pojazdu, czy pomniejszania wysokości stawek dziennych czynszu najmu.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych sprzeczne z treścią art. 361 § 2 k.c. i uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) oraz innymi orzeczeniami Sądu Najwyższego w sprawie najmu pojazd zastępczego są opisane w niniejszym rozdziale praktyki likwidacji szkód, które:

- odmawiają refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli bez wynajmu pojazdu, uszkodzony wykorzystujący samochodów do celów prywatnych poniósłby inną szkodę majątkową;
- odmawiają refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, 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;
- odmawiają refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, jeśli uszkodzony nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych poprzez skorzystanie z komunikacji publicznej;
- odmawiają refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony tylko wówczas, gdy uszkodzony udowodni realizację przy pomocy pojazdu zastępczego bieżących czynności życia codziennego; dla celowości i ekonomicznego uzasadnienia najmu pojazdu zastępczego nie wystarczające jest bowiem wykazanie faktu korzystania z przedmiotu najmu;
- odmawiają refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, że celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego to wydatki wyłącznie faktycznie zapłacone przez uszkodzowanego; szkodą majątkową nie jest niezapłacony wymagalny czynsz najmu;

- przyjmują odpowiedzialność za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy w przypadku szkody częściowej w pojeździe;
- przyjmują 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 uwzględniającej możliwości organizacyjne zakładu naprawczego, w tym dni wolne od pracy, etc.);
- przyjmują 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 elementów, które w okolicznościach danej sprawy wpływają na łączny czas niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu;
- przyjmują 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 posiadał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- przyjmują 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 posiadał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- pomniejszają wysokość należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o arbitralnie przyjęty procentowy wskaźnik zaoszczędzonych wydatków na eksploatację własnego pojazdu (np. 10%, 20%);

- pomniejszając wysokość należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu do stawek najniższych na rynku lub do wewnętrznie przyjętych i akceptowanych przez ubezpieczyciela, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową;
- pomniejszając wysokość 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 Ubezpieczonych opisane w rozdziale I niniejszego raportu praktyki likwidacji szkód w postaci wydatków na najem pojazdu zastępczego muszą zostać dostosowane do stanu zgodnego z prawem, w tym uwzględniać wytyczne, które płyną z orzecznictwa Sądu Najwyższego w sprawie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego.

Rzecznik Ubezpieczonych uważa, że skutecznym instrumentem do wyeliminowania opisanych negatywnych praktyk rynkowych są kompetencje przynależne Komisji Nadzoru Finansowego. Szczególną rolę w usunięciu z obrotu niekorzystnych dla poszkodowanych modeli kompensacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, Rzecznik Ubezpieczonych upatruje w skutecznych działaniach organu nadzoru.

Rzecznik Ubezpieczonych w czasie prowadzenia analiz skarg z zakresu najmu pojazdu zastępczego i opracowywania niniejszego raportu pismem z dnia 19 kwietnia 2013 r., 7 sierpnia 2013 r. oraz 9 września 2013 r.⁹⁴ informował pisemnie Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego o rodzajach i charakterze obecnie stosowanych modeli likwidacji szkód podczas rozpatrywania roszczeń o zwrot wydatków na najem pojazdu zastępczego, a także wyraził wolę współpracy w celu ich wyeliminowania z obrotu. W opinii bowiem Rzecznika Ubezpieczonych, skuteczne instrumenty do wyeliminowania nieprawidłowości w trakcie likwidacji szkód komunikacyjnych, w ramach posiadanych kompetencji posiada Komisja Nadzoru Finansowego i to właśnie organ nadzoru powinien podjąć działania, które skutecznie zapewnią ochronę słusznym praw osób poszkodowanych. Na chwilę obecną Rzecznik Ubezpieczonych nie jest w posiadaniu informacji, jakie czynności zostały przez organ nadzoru podjęte, w szczególności czy ubezpieczyciele w drodze zaleceń zobowiązani zostali do zaniechania stosowania tych praktyk.

⁹⁴ RU/83/BCH/PW/13, RU/83/2/BCH/PW/13, RU/83/3/BCH/PW/13.

Rzecznik Ubezpieczonych uważa również, że w razie uprawomocnienia się orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które potwierdzają stanowisko Prezesa UOKiK, że poszkodowany jest konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, opisane praktyki w niniejszym rozdziale powinny być poddane ocenie Prezesa UOKiK, czy nie wyczerpują praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Rozdział II. Amortyzacja części zamiennych

Niejednokrotnie problematyka potrąceń amortyzacyjnych łączy się z zagadnieniem stosowania cen części alternatywnych, kwestie te są bowiem ze sobą nierozzerwalnie powiązane. W niniejszym rozdziale przedstawiona zostanie problematyka dokonywania przez zakłady ubezpieczeń tzw. potrąceń amortyzacyjnych cen części zamiennych w trakcie likwidacji szkód w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Zostanie zaprezentowane stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11), praktyka likwidacji szkód przed i po tej uchwale oraz argumentacja prawna przedstawiana przez ubezpieczycieli wraz z omówieniem mechanizmów dokonywania potrąceń amortyzacyjnych. Natomiast szczegółowa analiza prawnych aspektów dopuszczalności zastosowania cen części alternatywnych przy ustalaniu wysokości odszkodowania za szkodę komunikacyjną z tytułu umowy ubezpieczenia OC p.p.m., w szczególności w oparciu o postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) i stosowane praktyki likwidacji szkód, zostanie zaprezentowana w rozdziale III „Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdów”.

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

W odpowiedzi na zagadnienie prawne przedstawione przez Rzecznika Ubezpieczonych, Sąd Najwyższy w dniu 12 kwietnia 2012 r. podjął uchwałę (III CZP 80/11) 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 wykaże, że prowadzi to do wzrostu wartości pojazdu, odszkodowanie może ulec obniżeniu o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi”*.

Analiza treści wniosku Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 19 października 2011 r.⁹⁵ oraz uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego prowadzi do generalnej konkluzji, iż Sąd w całości podzielił stanowisko Rzecznika zaprezentowane w uzasadnieniu wniosku. Sąd już na wstępie wskazał, iż wykładnia dopuszczająca zastosowanie *a priori* potrąceń

⁹⁵ Por. *Wniosek Rzecznika do Sądu Najwyższego z dnia 19 października 2011 r.*, dostępny na http://www.rzu.gov.pl/files/20500_5209_Najnowsze_wnioski_Rzecznika_Ubezpieczonych_do_Sadu_Najwyzszego.pdf.

amortyzacyjnych budzi uzasadnione wątpliwości, zaś argumenty za przyjęciem tego kierunku wykładni są nieprzekonujące. Jako nietrafną Sąd Najwyższy uznał argumentację wskazującą, iż kalkulacja kosztów naprawy według cen części nowych wykracza poza normalne następstwo szkody określone w art. 361 k.c. i pozostaje w sprzeczności z treścią art. 824¹ § 1 k.c.⁹⁶

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, Sąd Najwyższy w przedmiotowej uchwale 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 do ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych i stawek za roboczogodzinę prac lakierniczych i blacharskich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową⁹⁷.

Zdaniem Sądu Najwyższego nie jest trafne zapatrywanie, iż samo zamontowanie nowej części w pojeździe powoduje, że poszkodowany zyskuje, gdyż część ta po połączeniu jej z pojazdem nie może być oceniana jako samodzielny przedmiot obrotu. Nieuzasadnione jest zatem założenie, że przy naprawie rzeczy polegającej na przywróceniu do stanu poprzedniego można odrębnie oceniać wartość części użytych do naprawy, a pomijać wartość

⁹⁶ Por. *Uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)*, s. 9, dostępne na http://rzu.gov.pl/pdf/uchwala_amortyzacja.pdf.

⁹⁷ Por. uchwały SN: z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01) i z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06) oraz wyroki SN: z dnia 20 lutego 2002 r. (V CK 908/00), z dnia 11 czerwca 2001 r. (V CKN 226/00) i z dnia 7 sierpnia 2003 r. (IV CKN 387/01). Dla przykładu jak wskazał SN w uchwale z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01): *„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”.*

i użyteczność rzeczy jako całości. W ocenie Sądu Najwyższego o tym, że zamontowanie nowych części w miejsce starych prowadzi do bezpodstawnego wzbogacenia poszkodowanego, 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 poszkodowanego. O celowości i niezbędności będzie można mówić wówczas, kiedy uszkodzonych części nie da się naprawić w taki sposób, aby przywrócić je do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę⁹⁸. Ekonomiczność zastosowania nowych części należy rozpatrywać pod kątem tego, czy ich zastosowanie spowoduje wzrost wartości pojazdu poszkodowanego jako całości, bowiem tylko wówczas można analizować możliwość zastosowania zasady *compensatio lucri cum damno* w celu przeciwdziałania bezpodstawnemu wzbogaceniu się poszkodowanego. 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”⁹⁹.

W ocenie Sądu Najwyższego wykładnia art. 361 § 2 i art. 363 § 1 k.c. prowadzi do jednego możliwego, logicznego i spójnego wniosku, że ubezpieczyciel, w ramach umowy OC posiadacza pojazdu sprawcy szkody, powinien ustalić odszkodowanie w kwocie, która zapewni poszkodowanemu przywrócenie pojazdu do stanu sprzed zdarzenia wyrządzającego szkodę, jako całości. Nie istnieją uzasadnione podstawy, aby poszkodowany 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 poszkodowany pomimo tego, 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 wyrządzającego szkodę. Obowiązkiem zaś zakładu ubezpieczeń – wynikającym z przyjętej odpowiedzialności gwarancyjnej, która jest tożsama z odpowiedzialnością cywilnoprawną sprawcy szkody zakreśloną normami kodeksu cywilnego – jest ustalenie i wypłacenie odszkodowania w takiej właśnie wysokości, tj. w kwocie umożliwiającej zakup nowych

⁹⁸ Por. *Uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego...*, *op. cit.*, s. 11.

⁹⁹ *Ibidem*, s. 12.

części i materiałów, jeżeli nie jest możliwa naprawa części uszkodzonych w pojeździe. Nie ma przy tym znaczenia okoliczność, czy poszkodowany faktycznie dokona naprawy pojazdu – może on bowiem 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.

Sąd Najwyższy doszedł do wniosku, iż literalna wykładania art. 361 § 2 i art. 363 § 2 k.c. nie daje podstaw do obniżenia należnego poszkodowanemu odszkodowania o różnicę pomiędzy wartością części nowej a wartością części, która uległa uszkodzeniu, wyliczoną odrębnie dla każdej części. Za taką wykładnią – zdaniem Sądu Najwyższego – przemawiają również argumenty celowościowe.

Po pierwsze, przyjęcie jako prawdziwej tezy o możliwości dokonywania potrąceń amortyzacyjnych spowodowałoby, iż poszkodowani zostaliby zmuszeni do poszukiwania części uzyskanych z odzysku, nie zaś części nowych. Zamontowanie z kolei takiej części, mogłoby prowadzić do zmniejszenia bezpieczeństwa przy korzystaniu z pojazdu.

Po drugie, jak trafnie zauważył Sąd Najwyższy, znalezienie na rynku części, której okres eksploatacji odpowiada okresowi, w jakim była eksploatowana stara część, jest praktycznie niewykonalne, gdyż dostępne są tylko części nowe i części zregenerowane, których okres zużycia nie jest możliwy do ustalenia. Zatem praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych polegająca na tym, iż zakład ubezpieczeń dowolnie ustala, że poszkodowany może otrzymać odszkodowanie w wysokości wartości częściowo zużytej części, nie może być aprobowana, bowiem otrzymana kwota nie gwarantuje, że część używana, którą nabędzie poszkodowany, będzie miała przynajmniej taki sam okres użycia jak część, która uległa zniszczeniu.

Sąd Najwyższy słusznie wskazał, iż ze względów bezpieczeństwa montowanie w pojeździe części używanych, jak chcieliby tego ubezpieczyciele, niesie za sobą ryzyko obniżenia stopnia bezpieczeństwa posiadacza pojazdu i innych uczestników ruchu. Wymuszanie zatem przez zakłady ubezpieczeń montowania podczas napraw powypadkowych pojazdów części „nienowych” stwarzałoby także podwyższone ryzyko wystąpienia szkód, które mogą wiązać się z daleko idącymi następstwami dla zdrowia i życia uczestników ruchu.

W ocenie Sądu Najwyższego mogą wystąpić sporadyczne i wyjątkowe okoliczności, które spowodują, iż zamontowanie podczas przywracania pojazdu do stanu poprzedniego nowych części spowoduje jednak wzrost wartości pojazdu jako całości. Odnosząc się zatem do możliwości zastosowania zasady *compensatio lucri cum damno*, Sąd Najwyższy wskazał,

iż ciężar dowodu w tym zakresie powinien obciążać zakład ubezpieczeń. Z faktów powszechnie znanych wynika bowiem, że jeżeli pojazd był naprawiany w związku z wypadkiem, to jego cena ulega obniżeniu i nie ma znaczenia, że zamontowano w nim elementy nowe w miejsce już zużytych. Poszkodowany, który żąda przywrócenia stanu poprzedniego pojazdu, nawet jeżeli otrzymuje odszkodowanie wypłacone przez ubezpieczyciela, które pokrywa koszty naprawy i zakup nowych części, z reguły nie tylko nie zyskuje, ale biorąc pod uwagę wartość pojazdu jako całości, może, gdy będzie chciał go sprzedać, ponieść stratę. Skoro zatem z reguły wymiana części starych na nowe nie prowadzi do wzrostu wartości samochodu, to tylko wykazanie przez zobowiązanego do ustalenia i wypłaty odszkodowania, że w konkretnym wypadku jest inaczej, pozwala na zmniejszenie wysokości odszkodowania. Także względy celowościowe, w ocenie Sądu Najwyższego, przemawiają za tym, aby ciężarem dowodu w tym zakresie obciążyć ubezpieczyciela, a nie poszkodowanego. To właśnie ubezpieczyciel, nie zaś poszkodowany, jest profesjonalistą, który na co dzień dokonuje analiz w zakresie cen części i pojazdów, i to właśnie zakład ubezpieczeń – przedstawiając dowód na to, że w konkretnym przypadku wartość pojazdu jako całości wzrosła – osiąga z tego korzystne dla siebie skutki prawne.

Należy wskazać również, iż Sąd Najwyższy w żadnym miejscu uzasadnienia orzeczenia nie podzielił stanowisk prezentowanych sporadycznie w orzecznictwie sądów powszechnych jeszcze przed podjęciem uchwały, iż dopuszczalna jest możliwość stosowania potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do pewnej kategorii części zamiennych w pojeździe, takich jak: opony (ogumienie), płyny eksploatacyjne, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym oraz akumulatory. Teza i uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego ma zatem zastosowanie bez wyjątku do wszystkich części, które uległy uszkodzeniu.

Sąd Najwyższy na zakończenie podkreślił także, co wydaje się oczywiste, iż ubezpieczyciel sprawcy zdarzenia drogowego nie będzie ponosił odpowiedzialności cywilnej za skutki okoliczności, za które osoba odpowiedzialna za szkodę odpowiedzialności nie ponosi (dokonanie napraw części nieuszkodzonych w trakcie wypadku, lecz uszkodzonych przed lub po zdarzeniu, ulepszenie dotychczasowego stanu technicznego pojazdu).

Analiza uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. **prowadzi 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, czyli brak jest możliwości dokonania naprawy – 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. Naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania, a co za tym idzie brak jest podstaw do przyjmowania innych kryteriów do ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych i stawek za roboczogodzinę prac lakierniczych i blacharskich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową. W świetle orzeczenia Sądu Najwyższego, praktykę zakładów ubezpieczeń dopuszczającą stosowanie w każdym stanie faktycznym urealnienia cen części zamiennych w ramach kosztorysowej metody ustalenia kwoty odszkodowania należy uznać zatem za niedopuszczalną i niezgodną z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

- 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 w stanowiskach ubezpieczycieli oraz w części orzecznictwa sądów powszechnych.
- 3) Zasada *compensatio lucri cum damno* może mieć zastosowanie wyjątkowo, tzn. tylko wówczas, jeżeli 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, i 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) Nie jest dopuszczalne *a priori* stosowanie potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do tej kategorii części zamiennych w pojeździe (opony, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym oraz akumulatory), które ulegają szybszemu zużyciu niż inne części w pojeździe. Analogicznie jak w przypadku uszkodzenia innych części w pojeździe, potrącenia części kwoty odszkodowania można dokonać wyłącznie wówczas, kiedy zamontowanie np. nowego akumulatora spowoduje wzrost wartości pojazdu jako całości.

- 6) 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).

Omawiana uchwała Sądu Najwyższego stanowi jednoznaczne rozstrzygnięcie zagadnienia dokonywania potrąceń cen części koniecznych do naprawy uszkodzonego w wyniku deliktu pojazdu poszkodowanego – wyznaczając pewną 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. Praktyka likwidacji szkód przed wydaniem przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)

Z obserwacji praktyki rynkowej dokonywanej przez Rzecznika Ubezpieczonych przed uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r., wynikało iż powszechną praktyką ubezpieczycieli było pomniejszanie kwoty należnego odszkodowania poprzez dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych (zwanych również merkantylnym ubytkiem wartości lub urealnieniem cen części zamiennych) od wyliczanych wartości nowych części zamiennych, koniecznych do przeprowadzenia naprawy. Rzecznik Ubezpieczonych zdiagnozował, iż przyjęty przez zakłady ubezpieczeń model postępowania opierał się na takiej wykładni przepisów art. 363 § 1 k.c. w zw. z art. 361 § 2 k.c., która *a priori* zakładała, iż w przypadku wyliczenia należnej poszkodowanemu kwoty odszkodowania należy stosować urealnienie cen nowych części zamiennych koniecznych do naprawy pojazdu (zniszczonych elementów pojazdu nie można naprawić), czyli uwzględnić tzw. potrącenie amortyzacyjne, które ma wynikać z różnicy między wartością nowych części koniecznych do naprawy pojazdu, a wartością wynikającą ze stopnia zużycia części dotychczasowych, tj. zniszczonych w wyniku kolizji lub wypadku. Wykładnia ta oparta była na założeniu, iż przyjęcie w wyliczeniu kwoty odszkodowania cen nowych części zamiennych prowadziłoby do nadmiernego wzbogacenia osoby poszkodowanej, bowiem przywrócenie stanu poprzedniego oznacza ustalenie

odszkodowania w oparciu o ceny części używanych – adekwatnie do wieku uszkodzonego pojazdu. Jako podstawy prawne do dokonywania wskazanych potrąceń przywoływane były również przepisy art. 824¹ § 1 k.c. oraz art. 405 k.c. W konsekwencji, wyliczone ceny części zamiennych, a zatem i należna kwota odszkodowania, była pomniejszana o arbitralnie ustalony przez ubezpieczyciela procent ubytku wartości części zamiennych.

Rzecznik Ubezpieczonych od momentu zdiagnozowania problemu dotyczącego dokonywania przez zakłady ubezpieczeń potrąceń amortyzacyjnych części zamiennych przy wyliczaniu kwoty należnego odszkodowania dochodzonego przez osobę poszkodowaną w ramach umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., stał na stanowisku, iż dokonywanie w każdym przypadku potrąceń amortyzacyjnych tylko z tego powodu, iż pojazd poszkodowanego był pojazdem używanym przez pewien określony czas (nie był to pojazd nowy, dopiero co zakupiony) jest nieuprawnione i sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym normami zawartymi w kodeksie cywilnym. Z zasady wyrażonej w art. 363 § 1 k.c., a ponadto z podstawowej normy art. 361 § 2 k.c., w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że w sytuacji kiedy do osiągnięcia celu jakim jest przywrócenie uszkodzonego pojazdu do stanu sprzed szkody konieczne jest użycie nowych części i innych materiałów, to poniesione na nie wydatki wchodzi w skład kosztów naprawienia szkody, które osoba zobowiązana do naprawienia szkody, bądź też zakład ubezpieczeń świadczący ochronę gwarancyjną obowiązany jest zwrócić poszkodowanemu, oczywiście z zastrzeżeniem, iż koszty naprawy nie przekraczają wartości pojazdu sprzed szkody. Jeżeli zatem dla osiągnięcia celu, którym jest przywrócenie uszkodzonego pojazdu do takiego stanu używalności jaki istniał przed wyrządzeniem szkody, konieczne jest użycie nowych części (nie ma możliwości dokonania naprawy i w konsekwencji brak jest możliwości dokonania lakierowania, prostowania, wyklepania, naprawiania uszkodzonych części pojazdu), to poniesione na nie wydatki wchodzi w skład niezbędnych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów naprawy pojazdu¹⁰⁰.

Analizując problematykę ustalania wysokości kwoty należnego odszkodowania w związku z uszkodzeniem pojazdu w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m., Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł, że opisana wyżej praktyka zakładów ubezpieczeń dotycząca potrąceń amortyzacyjnych była spowodowana po części rozbieżnościami w orzecznictwie sądów

¹⁰⁰ Egzemplifikację powyższego stanowiska, potwierdzającego jednocześnie bezzasadność stosowania *a priori* potrąceń amortyzacyjnych, w ocenie Rzecznika stanowiły wyroki SN: z dnia 20 października 1972 r. (II CR 425/72), z dnia 5 listopada 1980 r. (III CRN 223/80), z dnia 11 czerwca 2003 r. (V CKN 308/01) oraz z dnia 24 lutego 2006 r. (III CZP 91/05), jak również poglądy doktryny.

powszechnych, zwłaszcza sądów niższej instancji, na tle interpretacji zakresu prawa poszkodowanego do użycia do naprawy pojazdu nowych części zamiennych, jeżeli nie jest możliwa naprawa uszkodzonych elementów pojazdu. Wykładnia zakładająca dopuszczalność pomniejszenia kwoty należnego odszkodowania o potrącenia amortyzacyjne, aprobowana przez część sądownictwa powszechnego, była następnie powielana w formalnych stanowiskach ubezpieczycieli w odniesieniu do zgłoszonych roszczeń jako uzasadnienie dla wypłaty kwoty odszkodowania pomniejszonego o wyliczone teoretycznie urealnienie cen części z uwagi na okoliczność, iż uszkodzony pojazd nie był pojazdem nowym lub też stosunkowo niedawno oddanym do użytku.

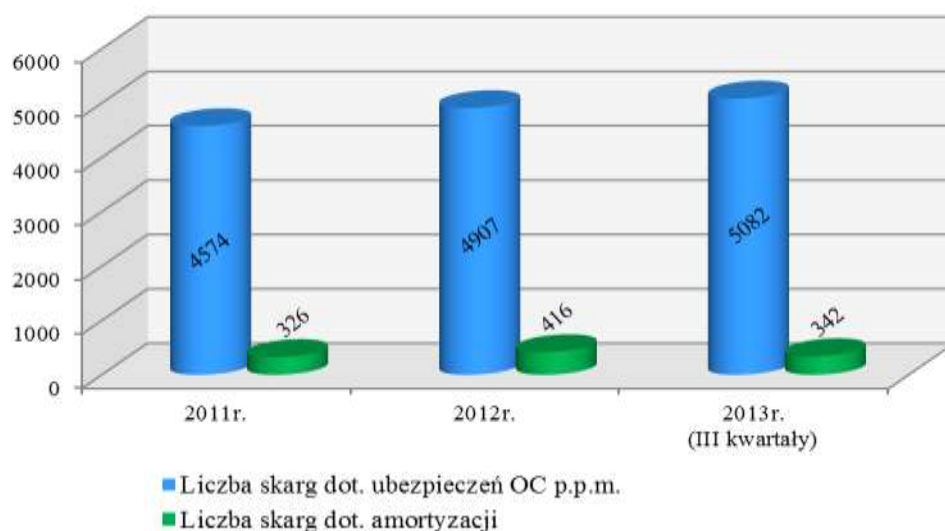
Rozbieżności w wykładni prawa, jakie pojawiły się w orzecznictwie sądów powszechnych, były przyczyną złożenia przez Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 19 października 2011 r. wniosku do Sądu Najwyższego, w celu rozstrzygnięcia przedmiotowego zagadnienia prawnego. Sąd Najwyższy w odpowiedzi na wniosek Rzecznika w dniu 12 kwietnia 2012 r. podjął uchwałę, która stanowi jednoznaczne rozstrzygnięcie zagadnienia dokonywania potrąceń cen części koniecznych do naprawy uszkodzonego w wyniku deliktu pojazdu poszkodowanego – wyznaczając pewną zasadę, którą powinny kierować się zakłady ubezpieczeń oraz sądy powszechne przy rozpatrywaniu roszczeń zgłoszonych przez poszkodowanych. Wnioski płynące z treści przedmiotowej uchwały zostały opisane wyżej, zaś w ocenie Rzecznika generalny wniosek płynący z treści uchwały można przedstawić w sposób następujący – nie ma uzasadnionych 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.

3. Praktyka likwidacji szkód po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w dniu 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11)

Po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały w sprawie potrąceń amortyzacyjnych, Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował wzrost skarg osób poszkodowanych co do wysokości kwoty odszkodowania obejmującego koszty naprawy uszkodzonego pojazdu, w których skarżący zarzucali zakładom ubezpieczeń stosowanie nieuzasadnionych potrąceń amortyzacyjnych dotyczących cen części zamiennych. Rzecznik Ubezpieczonych nie zaobserwował, aby wzrost ten był gwałtowny i był bezpośrednio następstwem uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. W opinii Rzecznika, wzrost skarg z zakresu

problematyki potrąceń amortyzacyjnych jest raczej wynikiem wzrostu ogólnej liczby skarg związanych z ubezpieczeniem OC p.p.m. W 2011 r. do Rzecznika Ubezpieczonych, skarżący złożyli 326 skarg związanych z problematyką dokonywania potrąceń amortyzacyjnych. W roku podjęcia uchwały przez Sąd Najwyższy, do Rzecznika Ubezpieczonych poszkodowani skierowali 416 skarg dotyczących amortyzacji. Do końca III kwartału 2013 r. poszkodowani skierowali do Rzecznika Ubezpieczonych 342 skargi.

Wykres 3. Liczba skarg z zakresu amortyzacji części zamiennych na tle łącznej liczby skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013¹⁰¹



Analiza skarg poszkodowanych, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych po wydaniu przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11) wskazuje, że **praktyka dokonywania przez zakłady ubezpieczeń nieuzasadnionych potrąceń amortyzacyjnych nie uległa zmianie**. Zakłady ubezpieczeń nie przedstawiają dowodów, które potwierdzałyby, iż wartość rynkowa uszkodzonych pojazdów uległaby zwiększeniu wskutek zastosowania nowych części zamiennych. Zmianie uległa argumentacja mająca uzasadnić stosowanie potrąceń, która – w opinii Rzecznika – dodatkowo wprowadza w błąd osoby poszkodowane. Aktualnie najczęstszym przedmiotem skarg osób poszkodowanych jest:

¹⁰¹ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

- a) pomniejszanie kwoty odszkodowania o określony przez zakład ubezpieczeń procent, bez przedstawiania dowodów jakiego rodzaju części uszkodzonej 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 uszkodzony mógł nabyć części oryginalnie po cenie niższej o 50, 60% czy też 70% - tzw. amortyzacja części, określana przez zakłady ubezpieczeń urealnieniem cen części;
- b) różnicowanie sposobu ustalenia wysokości kosztów naprawy pojazdu w zależności od tego, czy wyliczenie dotyczyło szkody częściowej czy całkowitej;
- c) dokonywanie potrąceń amortyzacyjnych takich uszkodzonych elementów pojazdu jak: opony, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym, akumulatory, tarcze i klocki hamulcowe.

4. Urealnienie cen części

W praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych, w których koszty naprawy nie przekraczają wartości pojazdu przed powstaniem szkody, czyli tzw. szkód częściowych¹⁰², odszkodowanie wypłacane jest w oparciu o jedną z dwóch metod: rachunkową (fakturową, bezgotówkową) lub kosztorysową (gotówkową). Ta pierwsza polega na tym, iż uszkodzony dokonuje naprawy pojazdu w wybranym warsztacie naprawczy, a następnie przedstawia zakładowi ubezpieczeń celem kompensacji rachunek lub fakturę za wykonaną naprawę pojazdu. Incydentalnie występują również modyfikacje metody rachunkowej polegające na tym, iż uszkodzony samodzielnie kupuje niezbędne części zamienne przedstawiając stosowny rachunek i następnie we własnym zakresie dokonuje naprawy

¹⁰² Problem związany z pułapem kosztów naprawy, który pozwala zakwalifikować daną szkodę jako szkodę częściową lub całkowitą został jednoznacznie rozstrzygnięty w orzecznictwie Sądu Najwyższego. Dla przykładu w uzasadnieniu do postanowienia z dnia 12 stycznia 2006 r. (III CZP 76/05), 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. 824 § 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**”. Sąd Najwyższy w przedmiotowym postanowieniu jednoznacznie wskazał, iż w kwestii tzw. szkody całkowitej występuje jednolite stanowisko judykatury i za utrwalony należy 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.** Por. również wyroki SN: z dnia 1 września 1970 r. (II CR 371/70), z dnia 13 grudnia 1988 r. (I CR 280/88), z dnia 29 stycznia 2002 r. (V CKN 682/00) oraz z dnia 20 lutego 2002 r. (V CKN 903/00).

pojazdu. Przy drugiej metodzie, zwaną w praktyce kosztorysową, co do zasady wysokość odszkodowania jest określana w oparciu o kosztorys planowanych napraw pojazdu sporządzony po oględzinach pojazdu i określeniu szkód przez zakład ubezpieczeń w powszechnie wykorzystywanych programach specjalistycznych Audatex lub EurotaxGlass's¹⁰³. Kalkulacje napraw sporządzone w tych programach zawierają m.in.:

- a) informacje o marce, modelu, typie, nr rejestracyjnym, nr nadwozia, pierwszej rejestracji (pierwszego dopuszczenia), roku produkcji oraz przebiegu uszkodzonego pojazdu,
- b) rodzaj oraz liczbę operacji koniecznych do dokonania naprawy (wymiana części, naprawa, lakierowanie elementów),
- c) informacje o tym jakie części podlegają wymianie (np. zderzak, pokrywa bagażnika, drzwi, itp.) oraz jakiego rodzaju są to części (oryginalne, porównywalnej jakości, itp.),
- d) ilość oraz rodzaj roboczogodzin koniecznych do przeprowadzenia naprawy pojazdu,
- e) informacje dotyczące cen części i stawek roboczogodzin.

Dodać należy, iż przedmiotowe programy bazują na danych dotyczących części producenta pojazdu (części oryginalnych) oraz cen części oferowanych przez oficjalnych importerów i dystrybutorów części oryginalnych.

Po dokonaniu analizy skarg osób poszkodowanych oraz dokumentacji akt postępowań likwidacyjnych, w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, w sporządzanych przez zakłady ubezpieczeń kalkulacjach kosztów naprawy w wyżej wymienionych programach, powszechnie pojawia się również następująca informacja: „***W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne marki X w wysokości np. 45%***” – program EurotaxGlass's oraz „***cena – np. 60.00% (części zamienne)***” – program Audatex. Pojawienie się takiej informacji w kalkulacji kosztów naprawy oznacza, iż cena każdej oryginalnej części jest obniżana o wskazany procent. Dla przykładu cena oryginalnego pokrycia zderzaka do samochodu marki VOLVO model V50 wynosiła 1330,00 zł, po dokonaniu tzw. urealnienia przez PZU S.A. w wysokości 45%, w programie EurotaxGlass's, cena za nabycie pokrycia zderzaka została określona w wysokości 731,50 zł – co odpowiada dokładnie 55% ceny części oryginalnej¹⁰⁴.

Jak argumentują zakłady ubezpieczeń, wskazane wyżej „urealnienie cen części” nie jest w żaden sposób związane z amortyzacją części. „Wskaźnik urealnienia” stosowany w kalkulacji kosztów naprawy – ma służyć wyliczeniu średniej ceny nowej części zamiennej

¹⁰³ Analogicznie jak przy metodzie rachunkowej, sporadycznie mogą występować modyfikacje tej metody, poprzez wypłatę odszkodowania na podstawie kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej przez poszkodowanego lub na jego zlecenie, a następnie zweryfikowanej i zaakceptowanej przez zakład ubezpieczeń.

¹⁰⁴ Skarga RU/WSI/G/2610/MZ/13.

(zamiennika), a ustalona ostatecznie wysokość odszkodowania nie wynika z dokonywanych potrąceń amortyzacyjnych, a faktu ilości oraz dostępności cen tych części na rynku. Ponadto pojawia się argumentacja, iż można zakupić części oryginalne dystrybuowane poza siecią producenta pojazdu, za znacznie tańszą kwotę finalną, z uwagi na występujące rabaty czy też upusty marketingowe.

Dla przykładu, PZU S.A. przedstawia następującą argumentację: *W kosztorysie będącym podstawą do wypłaty kwoty bezspornej odszkodowania ujęto urealnione średnie sugerowane ceny części zakwalifikowanych jako części oryginalne i o porównywalnej jakości zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 08.10.2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję. Urealnienie polega na dostosowaniu cen części do realiów rynku motoryzacyjnego w związku z faktem, że rynek części oferuje ogromną ilość części nowych dystrybuowanych poza siecią producenta pojazdu, spełniających wszystkie wymogi części oryginalnych a jednocześnie znacznie tańszych. Przy naprawach pojazdów o dłuższym okresie eksploatacji, takie właśnie części są stosowane i brak jest podstaw do żądania, aby zobowiązany do odszkodowania wypłacał za takie części wg cen najwyższych na rynku. (...) W obrocie występuje bardzo szeroki asortyment części produkowanych przez różnych wytwórców i dystrybuowanych zarówno przez sieci dealerskie, jak i niezależnych dostawców. Różnice cen części w zależności od producenta, miejsca zakupu, a nawet opakowania produktu sięgają rzędu kilkudziesięciu procent poniżej poziomu obowiązującego w sieciach dealerskich. Wyliczona przez ekspertów średnia różnica pomiędzy cenami elementów dystrybuowanych przez sieć autoryzowaną przez producenta pojazdu a cenami części dostarczanych przez niezależnych producentów wyniosła blisko 58%*" (argumentacja przedstawiana przez RCLS Grupy PZU w Katowicach)¹⁰⁵. Rzecznik spotkał się również z doprecyzowaniem powyższej argumentacji: *„Różnice w poziomie cen części zamiennych sięgają rzędu kilkudziesięciu procent poniżej poziomu obowiązującego w sieciach dealerskich. Dowodzi tego m.in. Ekspertyza Przemysłowego Instytutu Motoryzacji „Rodzaje części stosowanych w naprawach powypadkowych – analiza techniczno-ekonomiczna” – przekazana naszemu zakładowi przez Polską Izbę Ubezpieczeń. Wyliczona średnia różnica między cenami elementów dystrybuowanych przez sieć autoryzowaną przez producenta pojazdu a cenami części o porównywalnej jakości dostarczanych przez*

¹⁰⁵ Przykładowo, tak lub podobnie w skargach: RU/WSI/G/1355/NK/13, RU/WSI/G/2610/MZ/13, RU/WSI/G/4895/NK/13.

niezależnych producentów wyniosła blisko 58%”¹⁰⁶. Podobną argumentację, aczkolwiek z pewnymi modyfikacjami przedstawia RCLS Grupy PZU we Wrocławiu: „Na rynku polskim części i usług, oprócz części serwisowych autoryzowanych przez producenta pojazdu, istnieje bardzo szeroki dostęp do części oryginalnych nie serwisowych oraz części alternatywnych o porównywalnej jakości, które to części są znacznie tańsze i przy użyciu których koszt naprawy jest znacznie mniejszy. **Prowadzona przez PZU S.A. obserwacja rynku motoryzacyjnego wskazuje, że różnice w cenach części nowych oferowanych na tym rynku mogą sięgać nawet 70%. Im pojazd jest starszy, tym wolumen dostępnych nowych części zamiennych jest większy oraz większe są różnice w cenach części nowych. Ponieważ nie wiadomo za jaką cenę uszkodzony zakupi nowe części zamienne niezbędne do dokonania naprawy, przy określeniu średniego rynkowego kosztu naprawy konieczne jest zastosowanie wskaźnika uśredniającego ceny nowych części zamiennych.**(...) Dotychczasowa praktyka likwidacyjna PZU SA w zakresie obliczenia wysokości odszkodowania, odpowiada przepisom prawa i nie stoi w sprzeczności z tezami zawartymi w Uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 12 kwietnia 2012 r. III CZP 80/11. **PZU nigdy nie stosował i nie stosuje tzw. amortyzacji w odniesieniu do części, które nie podlegają zwyktemu zużyciu.** W szkodach OC PZU SA, w przypadku ustalenia odszkodowania metodą kosztorysową, dokonuje wyceny kosztów naprawy pojazdu z uwzględnieniem cen usług i części zamiennych zawartych w systemach Audatex lub Eurotax. **„Amortyzacja” dotyczy wyłącznie tych części, które ulegają normalnemu zużyciu w czasie eksploatacji (jak opony, tłumiki, klocki i tarcze hamulcowe)**”¹⁰⁷. Uzasadnienie stosowania „urealnienia” prezentowane przez PZU S.A., przybiera również postać jednozdaniowej argumentacji: „W kalkulacji naprawy zastosowaliśmy wskaźnik urealnienia, dla cen części zamiennych oryginalnych ze względu na znaczne różnice cen części nowych dostępnych na rynku”¹⁰⁸ albo też: „W przedmiotowej sprawie kompensata, o której mowa powyżej, na obecnym etapie likwidacji szkody, ustalona została na podstawie kosztorysu sporządzonego przez PZU SA w oparciu o powszechnie wykorzystywany i uznawany w branży motoryzacyjnej system kalkulacji kosztów napraw opracowany przez firmę EurotaxGlass’s. Metoda kosztorysowa zawsze opiera się na symulacji, tj. parametrach najbardziej zobiektywizowanych z punktu widzenia obrotu

¹⁰⁶ Tak w skardze RU/WSI/G/6461/BK/13 (RCLS Grupy PZU w Warszawie).

¹⁰⁷ Przykładowo, tak w skardze RU/WSI/G/1126/NK/13; podobnie RCLS Grupy PZU w Warszawie w skargach: RU/WSI/G/4437/MAK/13, RU/WSI/G/14386/12/MI; RCLS Grupy PZU w Poznaniu: skarga RU/WSI/G/1809/NK/13.

¹⁰⁸ Tak lub podobnie Zespół Relacji z Klientem Grupy PZU w Krakowie w skargach: RU/WSI/4820/GC/13, RU/WSI/G/5345/MAK/13, RU/WSI/G/6114/BCH/13; RCLS Grupy PZU w Warszawie w skardze: RU/WSI/G/9629/12/MI.

gospodarczego, czyli posługiwanie się cenami części zamiennych i usług, które uszkodzony mógłby zapłacić w celu naprawienia wyrządzonej szkody”¹⁰⁹.

Jako przykład powoływania się na rabaty czy upusty można wskazać następującą argumentację: „Wyjaśnić należy, iż wskazany w kalkulacji PZU SA współczynnik urealnienia odnosi się do cen części oryginalnych – serwisowych, sugerowanych przez producenta i generalnego importera pojazdu, pochodzących z bazy zastosowanego w przedmiotowej szkodzie systemu kalkulacyjnego Audatex. Stanowisko w tej kwestii wynika z faktu, iż na polskim rynku motoryzacyjnym dostępny jest bardzo duży asortyment części zamiennych w szerokim zakresie cenowym. Zarówno producenci, oficjalni dostawcy, jak i pozostałe podmioty zajmujące się handlem częściami zamiennymi oferują sprzedaż po zróżnicowanych cenach tych samych części. 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”¹¹⁰.

Przedstawiana jest również łączona argumentacja, w której PZU S.A. wskazuje, iż urealnienie to nic innego jak dostosowanie cen części do realiów rynku motoryzacyjnego, a więc cen części zamiennych, a jednocześnie powołuje się na powszechne zjawisko stosowania przy sprzedaży części oryginalnych różnego rodzaju rabatów, czy upustów marketingowych, co powoduje, że rzeczywista cena części jest najczęściej niższa od sugerowanej przez producenta pojazdu¹¹¹.

Drugi w kolejności pod względem udziału w rynku ubezpieczyciel, tj. TUiR Warta S.A.¹¹² przedstawia m.in. następującą argumentację: „Kwota przedstawiona uszkodzowanemu w kalkulacji uwzględnia rynkowe koszty naprawy i obejmuje niezbędne, ekonomicznie uzasadnione koszty przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody. Wyjaśniam, że **na polskim rynku motoryzacyjnym oferowany jest obecnie bardzo szeroki asortyment części zamiennych**. Oprócz obfitości pozycji katalogowych, faktem jest także duży wybór dostawców części i bardzo szeroki zakres cenowy zarówno części zamiennych jak i usług związanych z naprawą pojazdów. Możliwość użycia do naprawy pełnowartościowych części i materiałów od różnych dostawców, wynika więc z realiów rynku motoryzacyjnego, gdzie części i materiały oferowane są przez wielu dostawców. **Wycena szkody może zawierać ceny nowych części zamiennych i materiałów, dla których systemy eksperckie wskazują źródła ich**

¹⁰⁹ Tak w skardze RU/WSI/G/5638/12/MI (RCLS Grupy PZU w Lublinie).

¹¹⁰ Tak Zespół Relacji z Klientem Grupy PZU w Krakowie w skardze RU/WSI/G/4895/NK/13.

¹¹¹ Tak np. RCLS Grupy PZU w Lublinie w skargach: RU/WSI/G/6519/MAK/13, RU/WSI/4725/BCH/13.

¹¹² Udział w rynku mierzony składką przypisaną brutto w dziale II, *Biuletyn kwartalny. Rynek ubezpieczeń 1/2013*, Komisja Nadzoru Finansowego, www.knf.gov.pl.

*dystrybucji, jak również ceny części i materiałów, dla których eksperckie systemy wyceny nie podają źródeł dystrybucji, co oznacza, że jest to cena wskazana przez producenta/importera. **W takich przypadkach następuje urealnienie ceny, doprowadzające wartość części i materiałów do poziomu rynkowego***¹¹³. Prezentowane jest również bardziej zwięzłe stanowisko uzasadniające stosowanie wskaźnika urealnienia cen części: „*Podkreślamy, że TUiR Warta S.A. nie stosuje wskaźników amortyzacji części w szkodach z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Nie możemy utożsamiać pojęcia amortyzacji z urealnieniem cen części zamiennych z uwagi na zróżnicowanie poziomu cen tej samej części na rynku. Wyjaśniamy, że wskaźnik urealnienia cen części zamiennych, w stosunku do ich cen maksymalnych, stosowany jest w kalkulacjach kosztów napraw przez rynek ubezpieczeniowy, ze względu na znaczne różnice cen tych samych części dostępnych na rynku, a Poszkodowany ma prawo zakupić części zamienne z różnych źródeł*”¹¹⁴.

STU Ergo Hestia S.A. oraz MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., przedstawia podobną lub zbliżoną argumentację do przedstawianej przez PZU S.A. oraz TUiR Warta S.A. Tytułem przykładu: „*Szacując niezbędne i zarazem wystarczające koszty naprawy **zakład ubezpieczeń uśrednia je w taki sposób, aby odpowiadały przeciętnym rynkowym kosztom przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody.** Znajduje to swoje odzwierciedlenie także w cenach (koszcie) zakwalifikowanych do wymiany części zamiennych – na rynku funkcjonuje bowiem wiele warsztatów, oferujących zarówno swoje usługi jak i poszczególne części zamienne po znacznie zróżnicowanych cenach. W stanowiącym podstawę ustalenia odszkodowania kosztorysie naprawy nie zastosowano wynikającej z wieku czy stopnia zużycia pojazdu amortyzacji a jedynie zweryfikowano ceny do przeciętnego poziomu różnych kategorii części zamiennych*”¹¹⁵.

Analogiczna argumentacja przedstawiana jest przez zakłady ubezpieczeń z Grupy Vienna Insurance Group: „*Kosztorys sporządzony na zlecenie Compensy na kwotę 1497,23 zł został sporządzony w oparciu o ceny części nowych pochodzących spoza sieci dystrybucji autoryzowanej przez producenta pojazdu **a w przypadku ich niewystępowania na podstawie***

¹¹³ Skarga RU/WSI/G/3069/13/MI. TUiR Warta S.A. dokonała „urealnienia cen części” w wysokości 20%, w pojeździe marki FIAT Panda na gwarancji producenta, który został zarejestrowany 29 listopada 2012 r., przebieg 1234 km., szkoda miała miejsce w dniu 24 stycznia 2013 r., a więc pojazd w dniu szkody był używany przez okres niespełna 2 miesiące). Podobna argumentacja TUiR Warta S.A. była prezentowana m.in. w skargach: RU/WSI/G/11751/12/MI, RU/WSI/G/12902/GC/13.

¹¹⁴ Skarga RU/WSI/G/877/BCH/13.

¹¹⁵ Tak w skargach: RU/WSI/G/6489/12/MI, RU/WSI/G/13690/GC/12 (STU Ergo Hestia S.A. dokonało „urealnienia na części” w motocyklu marki Honda CB 600 F HORNET, na gwarancji producenta, który został zarejestrowany w 9 lipca 2012 r., przebieg 4231 km., szkoda miała miejsce w dniu 15 października 2012 r., a więc pojazd w dniu szkody był używany przez okres 4 miesiące), RU/WSI/G/10247/12/MI, RU/WSI/G/3110/13/MI, RU/WSI/G/876/BCH/13, RU/WSI/G/5129/KC/13, RU/WSI/6549/MZ/13.

ceny części dostępnych na rynku oraz średnich stawek roboczogodzin jakie obowiązują w warsztatach w rejonie zamieszkania osoby poszkodowanej. Zatem przedstawiona kwota umożliwia przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody”¹¹⁶.

Argumentację podobną do tej, którą prezentuje PZU S.A., TUiR Warta S.A., STU Ergo Hestia S.A., zakłady ubezpieczeń z Grupy VIG, przedstawiają również inne zakłady ubezpieczeń. Przy czym, ulega ona czasami pewnej modyfikacji, jednakże główna teza jest co do zasady tożsama, tzn. na rynku istnieją części zamienne identyczne w swoich właściwościach i jakości jak części oryginalne, zatem istnieje potrzeba urealnienia, czyli pomniejszenia cen części oryginalnych jakie funkcjonują w specjalistycznych programach do cen części alternatywnych (zamienników). Dla przykładu w piśmie z dnia 13 maja 2013 r. jako uzasadnienie dokonania urealnienia w wysokości 50% na części (drzwi tylne prawe oraz listwa ozdobna drzwi tylnych lewych – łączna kwota po urealnieniu 1087,17 zł), Generali TU S.A. wskazuje: „W wyniku przeprowadzenia indywidualnej analizy niniejszej sprawy, Generali dokonało urealnienia cen części zamiennych. Urealnienie zostało ustalone na poziomie wskazanym w treści kalkulacji, z uwagi na wartość rynkową i rok produkcji pojazdu, przy uwzględnieniu możliwości zakupu części zamiennych i ich wartości na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, co nie wyklucza możliwości nabycia części zamiennych po niższej cenie oferowanej przez alternatywne sieci sprzedaży”¹¹⁷.

Pojawia się również argumentacja, iż tylko poniesione wydatki, tj. faktycznie wykonana naprawa pojazdu z użyciem nowych części jest warunkiem wypłaty odszkodowania bez dokonywania urealnień, czy też potrąceń, zaś uzasadnienie takowego stanowiska stanowić ma teza wyroku Sądu Najwyższego z dnia 5 listopada 1980 r. (III CRN 223/80): „Generali TU S.A. akceptuje obecnie obowiązującą wykładnię prawną, że pojazd powinien zostać przywrócony do stanu sprzed kolizji i jeżeli do osiągnięcia tego celu konieczne jest użycie nowych elementów, to poniesione na nie wydatki wchodzą w skład kosztów naprawienia szkody przez przywrócenie rzeczy do stanu poprzedniego. W

¹¹⁶ Skargi: RU/WSI/G/1146/NK/13, RU/WSI/G/2946/PO/12 (Compensa TU S.A. VIG dokonało „urealnienia cen części” w pojeździe marki VOLVO XC 60 na gwarancji producenta, przebieg 39298 km., w dniu szkody był używany przez okres niespełna 17 miesięcy, brak wcześniejszych uszkodzeń, stan bardzo dobry), RU/WSI/G/1443/MKJ/13.

¹¹⁷ Por. załącznik 2. Skarga RU/WSI/G/7395/NK/13. Uszkodzeniu uległ pojazd marki Mazda CX-9, Generali TU S.A. Po interwencji Rzecznika Ubezpieczonych dokonało dopłaty kwoty odszkodowania w wysokości 1087,17 zł, a więc w wysokości dokonanego uprzednio 50% „urealnienia cen części”. Powyższa sprawa, jak wiele podobnych spraw analizowanych przez Rzecznika – o czym szerzej w dalszej części raportu – pokazuje również, iż tzw. „urealnienie cen części” to w rzeczywistości powszechnie stosowane potrącenia amortyzacyjne, nie zaś uwzględnianie w kosztorysach naprawy cen części alternatywnych). Podobna argumentacja m.in. w skargach: RU/WSI/G/7406/NK/13 (Generali TU S.A.), RU/WSI/G/2864/PO/13 (Generali TU S.A.), RU/WSI/G/7780/12/MI (AVIVA TUO S.A.), RU/WSI/G/4298/13/MI (Proama S.A.).

*konsekwencji powyższe wydatki obciążają osobę odpowiedzialną za szkodę (wyrok SN z dnia 5 listopada 1980 r., III CRN 223/80, OSNC). **Zwracamy uwagę, że sentencja wyroku zawiera dwa odniesienia: konieczne użycie i poniesione wydatki.** A zatem wycena szkody powinna odzwierciedlać rzeczywistą wartość uszkodzonych części, a nie wirtualny koszt naprawy z wykorzystaniem części najdroższych. System Audatex został opracowany dla ASO – uwzględnia pełną technologię producenta i ceny detaliczne części w dealerskich punktach sprzedaży. Obecnie na rynku jest bardzo bogata oferta części zamiennych dostarczanych przez innych dostawców. Podzielamy stanowisko, że jeżeli w samochodzie były zamontowane części oryginalne, to takie same powinny zostać wykorzystane do naprawy. **Uważamy jednak, że pojęcie oryginalne, nie oznacza fabrycznie nowe. W przedmiotowym pojeździe uszkodzeniu uległy części sześćioletnie i takie przyjęliśmy do wyceny**”¹¹⁸.*

Analiza argumentacji zakładów ubezpieczeń zawartych w pismach kierowanych do poszkodowanych oraz do Rzecznika Ubezpieczonych, pozwala na sformułowanie zasadniczej i głównej tezy jaka jest w nich prezentowana: **tzw. „wskaźnik urealnienia” – służy wyliczeniu średniej ceny części zamiennej alternatywnej, w oparciu o ceny nowych części, a następnie zastąpienie cen części oryginalnych, cenami części alternatywnych.** Sama wysokość wskaźnika urealnienia (25%, 30%, 45%, 50%, 60%, 70%), wynika nie z faktu amortyzacji – związanej z wiekiem danej części samochodowej tylko z rozpiętością cen nowych zamienników dostępnych na rynku. Dla potrzeb niniejszego raportu, opisywany mechanizm zastąpienia cen części oryginalnych, cenami części alternatywnych dalej będzie określany **amortyzacją rodzajową**¹¹⁹.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, analiza skarg osób poszkodowanych pozwala sformułować wniosek o charakterze generalnym, iż **zakłady ubezpieczeń w dalszym ciągu powszechnie stosują potrącenia amortyzacyjnie zaniżając bezzasadnie kwotę należnego odszkodowania, dodatkowo przedstawiając argumentację, która wprowadza poszkodowanych w błąd co do rzeczywistych działań podejmowanych w trakcie likwidacji szkody.**

Poniżej zostaną przedstawione i opisane sprawy prowadzone przez Biuro Rzecznika Ubezpieczonych, które potwierdzają niniejszy wniosek oraz wyjaśniają mechanizm dokonywania potrąceń wraz z przykładami.

¹¹⁸ Tak np. w skardze RU/WSI/G/6018/BCH/13. Generali TU S.A. w kalkulacji naprawy uszkodzonego pojazdu marki MERCEDES-BENZ, klasa ML 280, rok produkcji 2006, pomniejszyło ceny części zamiennych o 65%, określając kwotę odszkodowania w wysokości 12 130,97 zł. Po reklamacji poszkodowanego oraz interwencji Rzecznika, została zawarta ugoda i nastąpiła dopłata kwoty odszkodowania w wysokości 9125,16 zł.

¹¹⁹ Tak jak zostało wskazane na wstępie, problematyce prawnej dopuszczalności stosowania części alternatywnych poświęcony został rozdział III niniejszego raportu.

4.1. Amortyzacja części połączona z amortyzacją rodzajową (amortyzacja mieszana)

Analiza skarg pozwoliła Rzecznikowi Ubezpieczonych na dokonanie ich podziału na dwie grupy: pierwszej, w której w różnym stopniu w trakcie ustalenia wysokości kwoty odszkodowania, dokonywana jest częściowa amortyzacja niektórych części koniecznych do naprawy pojazdu, zaś w pozostałym zakresie następuje zamiana oryginalnych części producenta pojazdu na części alternatywne. Amortyzacja ma zatem wówczas charakter mieszany. Można zdiagnozować również drugą grupę skarg, w których wszystkie ceny części koniecznych do naprawy pojazdu uległy obniżeniu o z góry ustalony procent. W takiej sytuacji mamy do czynienia z „typowym” przykładem potrąceń amortyzacyjnych. W niniejszym podrozdziale zostaną przedstawione przykłady dokonywania potrąceń o charakterze mieszanym.

Dla specjalistycznych programów Audatex lub EurotaxGlass's, które zawierają w swoich bazach ceny części zamiennych producenta pojazdu (części oryginalne) przez producentów tych programów zostały stworzone specjalistyczne moduły optymalizacyjne, odpowiednio **Audatex-Optima** i **MONEX - EurotaxGlass's**. Jak wskazuje na swojej stronie internetowej firma Eurotax – „*MONEX jest modulem optymalizującym koszty napraw uszkodzonych pojazdów w oparciu o ceny części pochodzące z bazy alternatywnych dostawców. Ceny części o porównywalnej jakości będące w takiej ofercie są 30-50% niższe od cen części dostępnych w sieci oficjalnych importerów pojazdów. Możliwość ich powszechnego stosowania do napraw powypadkowych umożliwia rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28.01.2003 roku jako ustawa dostosowująca prawo polskie do prawa Unii Europejskiej, w tym przypadku do tak zwanej ustawy GVO*”¹²⁰. Zasada działania tego modułu optymalizacyjnego polega na wyszukaniu w bazie zawierającej części alternatywne według jednego z kryteriów (najniższa cena albo najwyższa jakość), zamienników części oryginalnych, które występują w bazie programu głównego, a następnie ich uwzględnienie w kalkulacji kosztów naprawy. Analogicznie działa moduł optymalizacyjny Audatex-Optima. Z dokonywanych optymalizacji wytwarzane są protokoły optymalizacji, które z obserwacji Rzecznika Ubezpieczonych sporadycznie są przekazywane osobom poszkodowanym.

W praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych standardem jest dokonywanie przez zakłady ubezpieczeń w oparciu o wyżej wskazane moduły tzw. „optymalizacji”, czyli zastosowania w kalkulacji naprawy części nieoryginalnych zamiast części oryginalnych. Jako

¹²⁰http://www.eurotax.pl/P/unternehmen/produkte_pc.php?group=4&groups%5B%5D=0&groups%5B%5D=1&groups%5B%25.

przykład, w którym została zastosowana tzw. amortyzacja rodzajowa (zamiana części oryginalnych na zamienniki) zobrazować może następujący kosztorys sporządzony w programie Audatex. Ceny części oryginalnych do pojazdu Ford Fiesta, takie jak zderzak oraz lewy reflektor¹²¹, zostały zastąpione cenami części alternatywnych dystrybuowane odpowiednio przez firmy: INTER CARS oraz POLCAR. W przedmiotowej sprawie, zakład ubezpieczeń nie przekazał poszkodowanemu raportu optymalizacji, natomiast o fakcie dokonania amortyzacji rodzajowej świadczą zapisy na stronie kontrolnej sporządzonej kalkulacji¹²².

Opisywana powyżej sprawa jest przykładem, w którym wszystkie części oryginalne miały swoje odpowiedniki w częściach alternatywnych, zatem można mówić o zupełnej amortyzacji rodzajowej. Analiza skarg osób poszkodowanych pokazuje jednakże, iż w zdecydowanej większości analizowanych spraw dotyczących potrąceń amortyzacyjnych, zakłady ubezpieczeń w dalszym ciągu stosują amortyzację części, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów na to, iż wartość pojazdu jako całości w wyniku zastosowania nowych części wzrosłaby, co w świetle uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r., uzasadniałoby pomniejszenie kwoty odszkodowania o ten wzrost wartości pojazdu. Mianowicie, w sytuacji braku na rynku motoryzacyjnym części alternatywnych (nie ma zamienników części oryginalnych albo zamienniki wprawdzie są produkowane, ale są bardzo trudno dostępne do nabycia) zakłady ubezpieczeń pomniejszają ceny części oryginalnych o ustalony arbitralnie wskaźnik procentowy, np. 50%, 60%, lub 70%. Sporządzona kalkulacja kosztów naprawy w odniesieniu do cen części oryginalnych zawiera zatem w sobie dwie modyfikacje: te części oryginalne, w odniesieniu do których są dostępne na rynku motoryzacyjnym części alternatywne dostarczane przez takie firmy, jak np.: BHMD, POLCAR, INTER-CARS, AUTO-ELEMENTS są zastępowane cenami części alternatywnych, zaś pozostałe części oryginalne, co do których brak jest na rynku zamienników są pomniejszane o arbitralnie ustalony procent. Jako przykład ilustrujący stosowanie amortyzacji mieszanej (niektóre części zastąpione zostały częściami alternatywnymi, wobec pozostałych zastosowano amortyzację części) można wskazać

¹²¹ Por. załącznik 3. Podkreślenia autora wskazujące na części konieczne do naprawy pojazdu. Skarga RU/WSI/G/6075/NK/13.

¹²² Por. załącznik 4. Podkreślenia autora pokazują, jakie elementy kalkulacji naprawy świadczą o tym, iż oryginalny zderzak KOD 0281 – został zastąpiony częścią alternatywną, gdzie dostawcą części jest INTER CARS (903) oraz reflektor lewy KOD 0561 – został zastąpiony częścią, gdzie dostawcą części jest firma POLCAR (906).

kalkulację kosztów naprawy sporządzoną przez TUV „TUV”¹²³. Z analizy strony 3 przedmiotowej kalkulacji wynika, iż niektóre części oryginalne takie jak: okładzina zderzaka, wspornik zderzaka, reflektory z kierunkowskazami, reflektor przeciwmgłowy, błotnik, pokrywa przód, wzmocnienie przednie, chłodnica oraz klimatyzacja – kondensator zostały zastąpione w oparciu o moduł MONEX częściami alternatywnymi (PJ) dystrybuowanymi przez firmę POLCAR. Wszystkie pozostałe ceny części oryginalnych, takie jak m.in. airbag kierowcy, airbag pasażera, pasy bezpieczeństwa, krata wlotu powietrza, pomimo braku zamienników na rynku, zostały pomniejszone o 50%¹²⁴. W konsekwencji należne poszkodowanemu odszkodowanie zostało zaniżone poprzez zastosowanie w odniesieniu do niektórych uszkodzonych części potrąceń amortyzacyjnych. W ocenie Rzecznika, zakład ubezpieczeń pierwotnie, pomimo braku części alternatywnych, pod pozorem występowania w obrocie zamienników części oryginalnych, dokonuje potrąceń amortyzacyjnych, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów, które miałyby potwierdzać fakt, iż wartość pojazdu poszkodowanego wzrosłaby na skutek zastosowania do naprawy nowych oryginalnych części. Ponadto zakład ubezpieczeń niezgodnie z treścią art. 363 § 1 k.c. uzależnia wypłatę całości kwoty odszkodowania od faktu dokonania naprawy, wskazując w kalkulacji kosztów naprawy, iż np. kwota za sensor airbag w wysokości 1149,62 zł pomniejszona o 50%, zostanie zwrócona w całości po udokumentowaniu kosztów naprawy. Przedmiotowa sprawa, po interwencji Rzecznika, została zakończona podpisaniem ugody z poszkodowanym i dopłatą kwoty odszkodowania w wysokości 8500,00 zł.

Kolejnym przykładem amortyzacji mieszanej (amortyzacja części, połączona w przypadku występowania na rynku zamienników, zastąpieniem niektórych części oryginalnych częściami alternatywnymi) jest następująca skarga poszkodowanego. W przedmiotowej sprawie, w kalkulacji sporządzonej przez Compensa TU S.A., reflektor z kierunkowskazem został zastąpiony częścią nieoryginalną (alternatywną) dystrybuowaną przez firmę POLCAR, zaś cena oryginalnej okładziny zderzaka została pomniejszona o 70%. W związku z powyższym, w ocenie Rzecznika w pełni uzasadniony jest wniosek, iż z uwagi na brak zamiennika okładziny zderzaka, ubezpieczyciel zastosował niezgodne z prawem potrącenie amortyzacyjne, pomniejszając cenę zderzaka o 70%. Compensa TU S.A., w przedmiotowej sprawie, w przytaczanej argumentacji wprost potwierdziła brak części alternatywnych jako uzasadnienie stosowania potrąceń, określanych jako tzw. urealnienie:

¹²³ Uszkodzeniu uległ pojazd marki MAZDA 6 Hatchback, typ 2.0 CD Exclusive, wyprodukowany w 2009 r. (skarga RU/WSI/G/6422/NK/13).

¹²⁴ Por. załącznik 5.

„Przedstawione w naszej kalkulacji proponowane części zamiennie są częściami pełnowartościowymi, posiadającymi konieczne certyfikaty dopuszczające do obrotu handlowego **a w przypadku ich niewystępowania na podstawie urealnionej wartości części zamiennych**”¹²⁵.

W innej sprawie potwierdzającej dokonywanie amortyzacji mieszanej, PZU S.A. w kalkulacji kosztów naprawy w przypadku pokrycia zderzaka uwzględnił zamiennik BHMD, zaś z uwagi na brak zamiennika klosza lampy tylnej, dokonał potrącenia amortyzacyjnego ceny części o 60% z kwoty 671,26 zł do kwoty 268,50 zł. W argumentacji RCLS Grupy PZU w Katowicach, wskazywało, iż: „**Wyliczona kwota obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu i umożliwia dokonanie skutecznej i zgodnej z technologią naprawy pojazdu według cen występujących na lokalnym rynku (...). Urealnienie polega na dostosowaniu cen części do realiów rynku motoryzacyjnego w związku z faktem, że rynek części oferuje ogromną ilość części nowych dystrybuowanych poza siecią producenta pojazdu, spełniających wszystkie wymogi części oryginalnych a jednocześnie znacznie tańszych**”¹²⁶.

Dobrą ilustrację dokonywania „mieszanych” potrąceń amortyzacyjnych stanowi kalkulacja kosztów naprawy, sporządzona przez PZU S.A., w trakcie likwidacji innej analizowanej przez Rzecznika Ubezpieczonych sprawie¹²⁷. Sposób dokonania amortyzacji mieszanej pokazuje strona 2 kalkulacji¹²⁸, gdzie uszkodzony element pojazdu taki jak: okładzina zderzaka został zastąpiony częścią alternatywną (dostawca części POLCAR)¹²⁹, zaś wszystkie pozostałe ceny części oryginalnych zostały pomniejszone o 30%. Jako uzasadnienie dokonywania takich działań, PZU S.A. wskazał, iż: „**W sporządzonej kalkulacji użyliśmy do rozliczenia cen części elementów oryginalnych jak również – w przypadku zderzaka przedniego – części alternatywnej oznaczonej w katalogu dostawcy tej części (POLCAR) znacznikiem PJ. W kalkulacji naprawy zastosowaliśmy wskaźnik urealnienia,**

¹²⁵ Skarga RU/WSI/G/1146/NK/13 – pismo Compensa TU S.A. VIG z dnia 16 stycznia 2013 r. skierowane do poszkodowanego. Po interwencji Rzecznika cena okładziny zderzaka została uznana w 100% wartości nowego elementu, nastąpiła dopłata kwoty odszkodowania w wysokości 1554,45 zł. Pierwotnie ustalona kwota odszkodowania – 1497,26 zł, po interwencji Rzecznika łączna kwota wypłaconego odszkodowania – 3051,71 zł.

¹²⁶ Pismo PZU S.A. z dnia 2 kwietnia 2013 r. skierowane do Rzecznika Ubezpieczonych, skarga RU/WSI/G/1355/NK/13.

¹²⁷ Skarga RU/WSI/G/4820/GC/13. Uszkodzeniu uległ pojazd marki MITSUBISHI ASX, rok produkcji 2010, przebieg 35 377 km, na gwarancji producenta pojazdu w dniu szkody.

¹²⁸ Por. załącznik 6.

¹²⁹ Pomimo tego, iż niewątpliwie pojazd poszkodowanego był na gwarancji producenta, zaś uszkodzeniu uległy wyłącznie części oryginalne, PZU S.A. w kalkulacji kosztów naprawy uwzględniło część alternatywną. Pomimo argumentacji Rzecznika, iż taki sposób rozliczenia szkody pozostaje w oczywistej sprzeczności do uzasadnienia postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11), ubezpieczyciel nie zmienił stanowiska.

dla cen części zamiennych oryginalnych ze względu na znaczne różnice cen części nowych dostępnych na rynku”¹³⁰.

Wnioski: ubezpieczyciel w pojeździe na gwarancji (2-letnim), w którym uszkodzeniu uległy części oryginalne, przy obliczania kwoty należnego odszkodowania uwzględnia ceny części alternatywnych (okładzina zderzaka), zaś w przypadku pozostałych części (reflektor z kierunkowskazem, reflektor przeciwmgłowy, pokrywa reflektora, nadkole wewnętrzne) stosuje potrącenia amortyzacyjne w wysokości 30%. Zarówno w tej, jak również w innych opisywanych i przedstawianych w raporcie sprawach, PZU S.A. poza lakonicznym stwierdzeniem, iż na rynku występują znaczne różnice cen części nowych, dlatego też konieczne jest dokonanie „urealnienia”, nie przedstawia jakichkolwiek dowodów na tę okoliczność, tzn. 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)¹³¹.

Analiza skarg osób poszkodowanych prowadzi do wniosku, iż zakłady ubezpieczeń, pomimo wniosków Rzecznika oraz osób poszkodowanych nie potrafiły wskazać dostawców, u których można nabyć nowe oryginalne części lub nowe części alternatywne za kwotę odszkodowania, jaka została ustalona przez zakład ubezpieczeń i jednocześnie umożliwiłaby dokonanie naprawy uszkodzonego pojazdu zgodnie z technologią producenta, przywracając pojazd do stanu istniejącego przed szkodą pod każdym istotnym względem. W tym zakresie jako wyjątek, należy przybliżyć jedną ze spraw będących przedmiotem analizy Rzecznika Ubezpieczonych¹³². W opisywanym stanie faktycznym, uszkodzeniu uległ pojazd marki BMW 3 model 320 Diesel DFP E90, rok produkcji 2008, zakład ubezpieczeń sporządził kalkulację kosztów naprawy w systemie eksperckim Audatex, a następnie zostało zastosowane „urealnienie na części” w wysokości 45%. W pojeździe poszkodowanego uszkodzeniu uległy, m.in. drzwi tylne lewe, których cena przed urealnieniem została

¹³⁰ Pismo PZU S.A. z dnia 15 lipca 2013 r. skierowane do Rzecznika Ubezpieczonych.

¹³¹ Inne przykłady amortyzacji mieszanej obrazują m.in. skargi: RU/WSI/G/7636/NK/13, RU/WSI/G/4895/NK/13, RU/WSI/G/9136/12/MI, RU/WSI/G/5557/13/MI, RU/WSI/G/6673/BCH/12, RU/WSI/G/3101/13/MI, RU/WSI/G/4022/MZ/13, RU/WSI/G/2610/MZ/13, RU/WSI/4725/BCH/13, RU/WSI/G/4725/BCH/13, RU/WSI/G/1126/NK/13, RU/WSI/G/10247/12/MI, RU/WSI/G/5518/GC/13, RU/WSI/G/14653/MKJ/12, RU/WSI/G/6461/BK/13, RU/WSI/G/3163/13/MI, RU/WSI/G/4960/MZ/13.

¹³² Skarga RU/WSI/G/4725/BCH/13.

określona na kwotę 1 673,07 netto¹³³, a następnie została pomniejszona o 45%, tj. do kwoty po urealnieniu 920,18 zł netto¹³⁴. Ze strony 6 systemu Audatax wraz z modułem optymalizacyjnym wynika, że na rynku zamienników (części alternatywnych) występują tylko niektóre elementy – zatrzask wykładziny drzwi oraz zestaw mocowania drzwi (dostawca INTER CARS)¹³⁵.

Poszkodowany w skardze kierowanej do Rzecznika Ubezpieczonych oraz pismach do PZU S.A. wskazywał, iż uszkodzone drzwi w pojeździe były w idealnym stanie technicznym, nie są dostępne jakiegokolwiek zamienniki, bowiem przedmiotowe drzwi do pojazdu dostępne są tylko jako fabryczne, a ceny u różnych sprzedawców są niemal identyczne, tj. wynoszą około 1670,00 zł netto. W odpowiedzi na pismo Rzecznika z dnia 30 kwietnia 2013 r., PZU S.A. wskazało m.in. na następującą argumentację: „*W przypadku ustalenia odszkodowania metodą kosztorysową PZU SA dokonuje wyceny kosztów naprawy pojazdu z uwzględnieniem cen usług i części zamiennych zawartych w systemie Audatex lub Eurotax poprzez wybór cen części z baz dostawców niezależnych, przy uwzględnieniu jakości i cen części. Jeżeli dana część nie jest dostępna w systemie w bazach dostawców niezależnych, albo wprawdzie jest przewidziana w ww. bazach, ale jej uzyskanie związane jest z nadmiernymi trudnościami, wówczas stosuje się ceny części pochodzące z baz producentów pojazdów pomniejszone o wskaźniki urealnienia ze względu na znaczne różnice cen nowych części dostępnych na rynku”¹³⁶.*

Rzecznik Ubezpieczonych w swoim kolejnym piśmie z dnia 26 lipca 2013 r. poprosił PZU S.A. o logiczne i przejrzyste wytłumaczenie przyjętego sposobu rozumowania. Jeżeli bowiem nie ma zamienników danej części (brak danych w eksperckich systemach) lub też są trudno dostępne – to w jaki sposób i gdzie poszkodowany może nabyć potrzebną część za wyliczoną przez PZU S.A. kwotę odszkodowania obniżoną o 45%, skoro na rynku motoryzacyjnym dostępne są wyłącznie części oryginalne? W szczególności Rzecznik wystąpił z prośbą o wskazanie dostawcy, gdzie poszkodowany zakupiłby nowe drzwi do pojazdu marki BMW E90 rocznik 2008 za ustaloną kwotę odszkodowania, co umożliwiłoby przeprowadzenie naprawy uszkodzonego pojazdu, zgodnie z technologią producenta (BMW), przywracając pojazd do stanu istniejącego przed szkodą pod każdym istotnym względem.

¹³³ Por. załącznik 7.

¹³⁴ Por. załącznik 8.

¹³⁵ Por. załącznik 9.

¹³⁶ Pismo PZU S.A. z dnia 7 czerwca 2013 r. Analogiczna lub podobna argumentacja PZU S.A. m.in. w skargach: RU/WSI/G/11537/12/MI, RU/WSI/G/1126/NK/13, RU/WSI/G/1809/NK/13, RU/WSI/15230/12/MI, RU/WSI/G/14653/MKJ/12.

W odpowiedzi z dnia 21 sierpnia 2013 r., PZU S.A. wskazało, iż: „*W tym miejscu podkreślamy, że informacje zawarte w aplikacji Audatex dotyczące zestawienia części zamiennych i ich cen odzwierciedlają tylko niewielki fragment oferty dostępnej na rynku motoryzacyjnym. Uwzględniając Państwa prośbę dotyczącą praktycznego wykazania tego faktu i potwierdzenia informacji podanej w piśmie z dnia 07.06.2013 (...). Informujemy, że dane sprzedawców nowych, oryginalnych drzwi do pojazdu BMW 3 E90 dostępne są na platformie internetowej po wpisaniu w polu wyboru przeglądarki tekst: „bmw e90 drzwi nowe”. Aktualnie nowe drzwi do przedmiotowego pojazdu można nabyć za cenę 300,00 zł i 600,00 zł. W tym stanie rzeczy informacja Skarżącego, iż ceny różnych dostawców są niemal identyczne, nie znajduje potwierdzenia w rzeczywistości*”¹³⁷.

Biuro Rzecznika Ubezpieczonych spróbowało w praktyce zweryfikować prawdziwość twierdzeń zawartych w niniejszym piśmie. Po wpisaniu w pole wyszukiwarki jednego z internetowych portali aukcyjnych, hasła: „drzwi tylne lewe BMW E90”, pojawiło się kilkanaście ofert sprzedaży, w przedziale cenowym od 130,00 do 600,00 zł¹³⁸. Wśród ofert sprzedaży występowały również oferty sprzedaży tylnych nowych oryginalnych drzwi do BMW model E90¹³⁹. Po nawiązaniu kontaktu telefonicznego wskazanego w ofercie, sprzedawca zapewnił, iż oferowana część jest częścią nową, oryginalną producenta pojazdu. W odpowiedzi na pytanie o gwarancję części albo dokumenty potwierdzające pochodzenie części oraz to, iż jest to część nowa, nieużywana, oferent odpowiedział, iż nie udziela gwarancji i poza ustnym zapewnieniem nie może przedstawić dokumentów potwierdzających wiarygodność tego, iż oferowane drzwi jest to nowa oryginalna część producenta pojazdu. Zaś w odpowiedzi na pytanie, z czego wynika tak znaczna różnica pomiędzy cenami nowych części oryginalnych oferowanych przez oficjalnych dystrybutorów¹⁴⁰, a ceną oferowaną przez ogłaszający się podmiot, zasłonił się tajemnicą handlową, dodając jednocześnie, iż w Niemczech zdarza się, że części oryginalne w trakcie transportu ulegają nieznacznemu uszkodzeniu, głównie polegającemu na niewielkim przerysowaniu warstwy lakierniczej i wówczas takie części są odrzucane przez autoryzowane serwisy, można je nabyć, a następnie sprzedać w Polsce. Pozostałe oferty, w tym oferta sprzedaży drzwi za 600,00 zł, dotyczyły części używanych (telefoniczna weryfikacja poprzez rozmowę z oferentami).

¹³⁷ Por. załącznik 10. Pismo PZU S.A. z dnia 21 sierpnia 2013 r.

¹³⁸ Por. załącznik 11. Obraz strony internetowej z wynikami wyszukiwania.

¹³⁹ Por. załącznik 12. Obraz strony internetowej z ofertą sprzedaży drzwi.

¹⁴⁰ Por. załącznik 13. Przykład ile kosztują nowe drzwi do pojazdu BMW 3 E90 oferowane w sieci dystrybucji generalnego importera danej marki wraz z 2-letnią gwarancją.

W ocenie Rzecznika, wnioszek zatem można postawić następujący: ubezpieczyciel dokonał niezgodnych z prawem potrąceń amortyzacyjnych, jednocześnie świadomie i celowo wprowadzając w błąd poszkodowanego oraz Rzecznika Ubezpieczonych twierdząc, iż za kwotę ustalonego odszkodowania możliwy jest zakup nowych oryginalnych części. Oferty na które powoływał się zakład ubezpieczeń (300,00 zł oraz 600,00 zł) i podobne do nich, dotyczą zakupu części używanych lub części niewiadomego pochodzenia, co do których oferty nie tylko nie udzielają jakichkolwiek gwarancji ale dodatkowo odmawiają wskazania źródła pochodzenia tych części. Sposób likwidacji szkody dokonany przez zakład ubezpieczeń, nie tylko wskazuje na rażące naruszenie art. 361 § 2 oraz 363 § 1 k.c., ostentacyjne nieposzanowanie kierunku wykładni prawa wskazanego przez Sąd Najwyższy, ale dodatkowo sugestie o możliwości zakupu części niewiadomego pochodzenia za kwotę blisko 10-krotnie niższą od kwoty za jaką można kupić nowe oryginalne części, może potencjalnie narażać poszkodowanych na zarzut nieumyślnego popełnienia przestępstwa paserstwa w świetle art. 292 § 1 k.k.¹⁴¹, w sytuacji gdyby okazało się części oferowane do sprzedaży pochodzą z kradzieży.

Na zakończenie niniejszego podrozdziału należy wskazać, iż Rzecznik Ubezpieczonych zdiagnozował również, iż w przypadku amortyzacji mieszanej, sporadycznie zakłady ubezpieczeń po interwencjach Rzecznika, potwierdzają fakt, że pomimo umieszczenia w kalkulacji kosztów naprawy części alternatywnych, części takowe nie występują na rynku. Dla przykładu, PZU S.A. w piśmie z dnia 21 lutego 2013 r. przekazał następujące wyjaśnienia: „*Dokonane w przedmiotowej sprawie ustalenia **potwierdziły fakt braku w ofercie dostawców alternatywnych części zamiennych do samochodu marki Subaru.** W związku z tym została sporządzona kalkulacja uwzględniająca dokonanie powypadkowej naprawy wyłącznie z zastosowaniem oryginalnych części zamiennych*”¹⁴².

¹⁴¹ Art. 292 § 1 k.k.: „*Kto rzecz, o której na podstawie towarzyszących okoliczności **powinien i może przypuszczać, że została uzyskana za pomocą czynu zabronionego**, nabywa lub pomaga do jej zbycia albo tę rzecz przyjmuje lub pomaga do jej ukrycia, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2*”.

¹⁴² Skarga RU/WSI/G/14386/12/MI. Uszkodzony pojazd Subaru Impreza, rok produkcji 2008, przebieg 66478 km. Pierwotnie PZU S.A. twierdziło, iż występują zamienniki reflektora ksenonowego z kierunkowskazem (dostawcą zamiennika miała być firma POLCAR), zaś pozostałe uszkodzone elementy (tarcza koła aluminiowego), zostały uwzględnione jako część oryginalna, a następnie zostały dokonane w kalkulacji kosztów naprawy potrącenia amortyzacyjne w wysokości 45%. Po interwencji Rzecznika, PZU S.A. potwierdziło fakt braku części alternatywnych do uszkodzonego pojazdu i dokonało dopłaty odszkodowania w kwocie 3718,79 zł. Pierwotnie kwota odszkodowania została ustalona w wysokości 5304,75 zł.

4.2. Amortyzacja części (amortyzacja całkowita)

Tak jak zostało to przedstawione powyżej, potrącenia amortyzacyjne dokonywane przez zakłady ubezpieczeń przybierają różny charakter. Pierwsza grupa skarg dotyczy spraw, w których w różnym stopniu w trakcie ustalenia wysokości kwoty odszkodowania, dokonywana jest częściowa amortyzacja części koniecznych do naprawy pojazdu, zaś w pozostałym zakresie następuje zamiana oryginalnych części producenta pojazdu na części alternatywne. Amortyzacja ma zatem wówczas charakter mieszany. Zdecydowanie większa grupa skarg dotyczy sytuacji, w których zakłady ubezpieczeń pod pozorem występowania zamienników części oryginalnych (części alternatywnych), dokonują całkowitych potrąceń amortyzacyjnych, tzn. wszystkie ceny nowych części oryginalnych niezbędnych do dokonania naprawy są *a priori* pomniejszone o określony procent: 25%, 45%, 50%, 60%, 70%. Rzecznikowi Ubezpieczonych pomimo wielokrotnych wniosków nie udało się uzyskać odpowiedzi, w jaki sposób jest ustalany w konkretnym stanie faktycznym określony procent, o które potrącają się wszystkie części zamienne. Rzecznikowi nie udało się uzyskać wyjaśnień, dlaczego dla przykładu: urealnienie na części stosowane przez jednego ubezpieczyciela, w przypadku pojazdu marki Volkswagen Passat z 2007 r. wynosi 45%, podczas gdy inny ubezpieczyciel w przypadku analogicznego pojazdu również z 2007 r. potrącenia cen części dokonuje w wysokości 60%. Rzecznik może tylko domniemywać, iż przyczyna takiego stanu rzeczy może tkwić w różnych wytycznych wprowadzanych w zakładach ubezpieczeń, stopnia amortyzacji przyjętego w ogólnych warunkach ubezpieczenia autocasco oferowanego przez konkretnego ubezpieczyciela albo też indywidualnych decyzjach likwidatorów poszczególnych ubezpieczycieli.

W przypadku dokonywania amortyzacji całkowitej argumentacja zakładów ubezpieczeń zasadniczo jest tożsama z tą, która dotyczy sytuacji dokonywania amortyzacji rodzajowej (zamiana wszystkich uszkodzonych części oryginalnych na zamienniki) oraz amortyzacji mieszanej (niektóre części oryginalne zastąpione zamiennikami, cena pozostałych części oryginalnych pomimo niewystępowania zamienników pomniejszona o określony procent).

Dla przykładu STU Ergo Hestia S.A. w sprawie, w której uszkodzeniu uległ motocykl marki Honda CB 600F, rok produkcji 2012, kupiony w Polsce, pierwszy właściciel, szkoda z dnia 15 października 2012 r., przebieg 4231 km., dokonało w kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej w systemie Audatex potrącenia cen wszystkich części oryginalnych koniecznych do wymiany o 25%, przy czym nie zostały określone jakiegokolwiek zamienniki,

(części alternatywne), które występują na rynku¹⁴³. Pomimo argumentacji poszkodowanego, iż pojazd w chwili szkody był pojazdem 4-miesięcznym, w stanie idealnym, na gwarancji producenta oraz że nie występują na rynku zamienniki, bowiem nikt ich nie produkuje, STU Ergo Hestia S.A., wskazywało m.in.: *„W związku z faktem, że nie zostały przedłożone rachunki za naprawę pojazdu, szkoda została oszacowana w oparciu o kalkulację kosztów naprawy, opracowaną na bazie protokołu z oględzin pojazdu, przy zastosowaniu uśrednionych stawek za robociznę oraz cen części zamiennych urealnionych do poziomu cen rynkowych (...). Powszechnie dostępne są bowiem elementy zamienne w bardzo różnych cenach: od z reguły najdroższych części sygnowanych logo producenta pojazdu, poprzez nie ustępujące jakością części licznych producentów niezależnych (niejednokrotnie pochodzące z tej samej linii produkcyjnej, co element z logo producenta pojazdu), części zamienne o porównywalnej jakości po elementy z obiegu wtórnego”*¹⁴⁴. W odpowiedzi na wniosek Rzecznika, aby ubezpieczyciel wskazał jakie części zamienne zostały przyjęte do obliczania wysokości odszkodowania, jaki podmiot wyprodukował części ujęte przez zakład ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy oraz czy producent udziela gwarancji na takowe części – bowiem sporządzony kosztorys naprawy jest nierealistyczny i nierzetelny, zaś potrącenie cen części o 25% jest zryczałtowanym, nie popartym dowodami jednostronnie przyjętym obniżeniem kwoty odszkodowania, ubezpieczyciel w piśmie z dnia 5 czerwca 2013 r. wskazał, m.in. iż: *„Ubezpieczyciel w wykonanym kosztorysie uwzględnił przeciętne ceny rynkowe. Co więcej stwierdzamy, że nie wskazał Skarżącemu konkretnych części pochodzących bądź od producenta pojazdu czy cen części zamiennych porównywalnej jakości. Z uwagi na fakt, że wybór części użytych do naprawy pojazdu należy wyłącznie do Poszkodowanego (...). Ubezpieczyciel nie narzuca Poszkodowanemu konkretnego źródła pochodzenia części jak również nie sugeruje zakupu nowego elementu od konkretnego producenta, tym samym nie wskazuje źródła pochodzenia części”*. Dodatkowo zakład ubezpieczeń wskazał, iż z uwagi na uszkodzenia blacharskich elementów lakierowanych, nie ma fizycznej możliwości sprawdzenia czy uszkodzony element był częścią oryginalną czy zamiennikiem o porównywalnej jakości¹⁴⁵.

¹⁴³ Skarga RU/WSI/G/13690/GC/12 (stawka roboczogodziny została określona na poziomie 50,00 zł, brak raportu optymalizacyjnego, brak wskazania na jakichkolwiek dostawców części alternatywnych, wszystkie ceny części zostały potrącone o 25%).

¹⁴⁴ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 13 listopada 2012, podobnie w piśmie z dnia 28 stycznia 2013 r. oraz z dnia 2 kwietnia 2013 r.

¹⁴⁵ Tak jak już to było wskazywane wyżej, uszkodzeniu uległ pojazd 4-miesięczny, w stanie idealnym, bez żadnych wcześniejszych uszkodzeń czy też napraw, na gwarancji producenta, składający się wyłącznie z części oryginalnych.

Wniosek Rzecznika dotyczący analizowanej sprawy jest jednoznaczny: zakład ubezpieczeń w sposób rażąco naruszył treść art. 361 oraz 363 k.c., dokonał potrąceń amortyzacyjnych cen części w wysokości 25%, w pojeździe 4-miesięcznym, na gwarancji producenta, z przebiegiem 4231 km. Pomimo 3-krotnych wniosków Rzecznika¹⁴⁶ o wskazanie jakie części alternatywne poszkodowany może nabyć za kwotę odszkodowania, która została ustalona przez STU Ergo Hestia S.A., ubezpieczyciel, nie był w stanie wskazać jakiegokolwiek przykładowej części alternatywnej, poprzestając na powoływaniu się na istniejący na rynku szeroki wybór części zamiennych.

Następny przykład dokonywania potrąceń amortyzacyjnych i próby argumentacji, iż istnieje szeroki wybór części alternatywnych (zamienników) obrazuje sprawa, w której Compensa TU S.A. VIG w kalkulacji kosztów naprawy z dnia 10 grudnia 2012 r., wszystkie ceny części konieczne do naprawy uszkodzonego pojazdu marki MITSUBISHI Colt (rok produkcji 2007, przebieg 58562 km), takie jak: drzwi przednie, listwa boczna ochronna drzwi przednich, drzwi tylne oraz listwa ochronna drzwi tylnych – pomniejszyło o 50%. Sposób dokonania potrąceń pokazuje **str. 2 kalkulacji**¹⁴⁷. Zwrócić należy uwagę, iż w kalkulacji kosztów naprawy znajduje się informacja, iż „*W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne MITSUBISHI w wysokości 50%*”, zaś poniżej kluczowe wskazanie w kontekście dokonywania niezasadnych potrąceń amortyzacyjnych, o tym iż „**brak części do optymalizacji**”. W ocenie Rzecznika powyższe potwierdza fakt, iż nie występują na rynku części alternatywne. Po reklamacji złożonej przez poszkodowanego, ubezpieczyciel w piśmie z dnia 19 stycznia 2013 r. wskazał, lakonicznie iż na obecnym etapie nie znajduje podstaw do zmiany stanowiska w sprawie przyznanego odszkodowania, zaś Compensa TU S.A. VIG dopuszcza możliwość zwiększenia kwoty odszkodowania po przesłaniu rachunków potwierdzających poniesienie kosztów. Dopiero po interwencji Rzecznika, zakład ubezpieczeń w piśmie z dnia 10 kwietnia 2013 r. potwierdził fakt, iż w kalkulacji kosztów naprawy ceny części zakwalifikowanych do wymiany uznano na poziomie 50% wartości elementu nowego stosowanego przez autoryzowane serwisy dla danej marki pojazdu MITSUBISHI. Jednocześnie, zakład ubezpieczeń wskazał że „*wychodząc naprzeciw*

¹⁴⁶ Rzecznik Ubezpieczonych niezależnie od przedmiotowych wniosków wskazywał również, iż w świetle postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) poszkodowany niezależnie od tego czy istnieją na rynku części alternatywne i są dostępne, ma prawo do otrzymania kwoty odszkodowania uwzględniającego ceny części oryginalnych nie zaś zamienników z uwagi na fakt, iż pojazd jest pojazdem 4-miesięcznym na gwarancji producenta. Pomimo 3-krotnych interwencji ubezpieczyciel podtrzymał dotychczasowe stanowisko w sprawie. Rzecznik Ubezpieczonych zaproponował poszkodowanemu w przypadku wystąpienia na drogę postępowania sądowego przedstawienie istotnego poglądu w sprawie, w oparciu o art. 63 k.p.c.

¹⁴⁷ Por. załącznik 14, skarga RU/WSI/G/1443/MKJ/13.

oczekiwaniom Poszkodowanego, po ponownej analizie szkody za zasadne uznano przeliczenie szkody z uznaniem 100% cen części oryginalnych”. W konsekwencji do pierwotnie wypłaconej kwoty odszkodowania w wysokości 4874,11 zł, została dokonana dopłata w wysokości 3150,86 zł.

Wniosek: zakład ubezpieczeń pierwotnie dokonał nieuzasadnionych potrąceń amortyzacyjnych, nie przedstawiając jakichkolwiek dowodów iż wartość pojazdu uszkodzonego po dokonanej naprawie wzrośnie, co uzasadniałoby zastosowanie zasady *compensatio lucri cum damno*. Dopiero po interwencji Rzecznika, nastąpiła zmiana stanowiska i kwota odszkodowania została ustalona bez dokonywania potrąceń amortyzacyjnych cen części zamiennych.

W kolejnej przykładowej sprawie, Generali TU S.A., ustalając wysokość kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu MAZDA CX-9 (data rejestracji 2008, przebieg 84290 km, data szkody marzec 2013), dokonało urealnienia na części zamienne (drzwi tylne prawe oraz listwę ozdobną do drzwi) w wysokości 50%¹⁴⁸, nie wskazując przy tym na jakiegokolwiek części alternatywne, pomimo tego iż w piśmie skierowanym do uszkodzonego była wskazywana następująca argumentacja: „*W wyniku przeprowadzenia indywidualnej analizy niniejszej sprawy, Generali dokonało urealnienia cen części zamiennych. Urealnienie zostało ustalone na poziomie wskazanym w treści kalkulacji, z uwagi na wartość rynkową i rok produkcji pojazdu, przy uwzględnieniu możliwości zakupu części zamiennych i ich wartości na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, ustalonej na podstawie danych zawartych w systemach eksperckich Audatex oraz Eurotax, co nie wyklucza możliwości nabycia części zamiennych po niższej cenie oferowanej przez alternatywne sieci sprzedaży*”. Z treści przytoczonej argumentacji, wydaje się że należałoby wysnuć następujący wniosek: w ocenie Generali TU S.A. nie tylko można było nabyć nowe części zamienne do uszkodzonego pojazdu, po cenie niższej o 50% od cen nowych części oryginalnych, ale na rynku występowały jeszcze tańsze części zamienne oferowane przez alternatywne sieci sprzedaży. Po interwencji Rzecznika Ubezpieczonych, Generali TU S.A. dokonało dopłaty kwoty odszkodowania w wysokości 1087,17 zł (dokładnie 50% pierwotnie potrąconej kwoty odszkodowania), wskazując, iż w wyniku ponownej analizy przedmiotowej sprawy uznano za zasadne dokonać dopłaty odszkodowania w wysokości 1087,17 zł, zgodnie z roszczeniem skarżącego¹⁴⁹.

¹⁴⁸ Por. załącznik 15.

¹⁴⁹ Pismo Generali TU S.A. z dnia 30 lipca 2013 r., skarga RU/WSI/G/7395/NK/13.

W innej analizowanej sprawie dotyczącej zasadności dokonywania „urealnienia cen części” (uszkodzony pojazd marki VOLVO S40, rok produkcji 2005, przebieg 139388 km, urealnienie na części VOLVO 55%), PZU S.A. w odpowiedzi na pytania Rzecznika¹⁵⁰ u jakiego dostawcy, poszkodowany zakupił nowe części VOLVO po cenach określonych przez zakład ubezpieczeń **lub wskazania producentów lub dystrybutorów części alternatywnych**, które stanowią zamienniki: okładziny zderzaka, uchwytu bocznego oraz nadkola pojazdu marki VOLVO S40, a zatem praktycznego udowodnienia twierdzeń, iż: „PZU S.A. przy wyliczaniu wysokości szkody nie stosuje tzw. amortyzacji, zaś tzw. wskaźnik urealnienia służy wyliczeniu średniej ceny części zamiennych w oparciu o ceny nowych części zamiennych stosowanych na rynku”¹⁵¹, ubezpieczyciel wskazał, iż: „PZU S.A. **nie dysponuje bazą zawierającą informacje o podmiotach działających w branży motoryzacyjnej w tym zajmujących się naprawami blacharsko-lakierniczymi oraz dystrybucją części zamiennych. Tym samym nie mamy możliwości zrealizowania Państwa wniosku w zakresie wskazania sprzedawców części zamiennych (...)**”¹⁵².

Reasumując, ubezpieczyciel argumentując, iż stosowanie potrąceń cen części, określanych tzw. „urealnieniem” uzasadnione jest szerokim wachlarzem części zamiennych i jest możliwy zakup nowych części zamiennych (alternatywnych) w cenie określonej w kalkulacji kosztów naprawy, jednocześnie nie potrafi wskazać jako profesjonalista, jakiegokolwiek przykładowej części alternatywnej, która umożliwiłaby przywrócenie uszkodzonego pojazdu marki VOLVO do stanu sprzed szkody pod każdym istotnym względem¹⁵³. Zasadny zatem, w ocenie Rzecznika, jest wniosek, iż sporządzona w przedmiotowej sprawie kalkulacja kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu, jest nierzetelna i nierealistyczna, bowiem bazuje na obniżonych cenach części, które nie istnieją lub nie są dostępne na rynku. W ocenie Rzecznika, w pełni uzasadniona jest zatem teza, iż praktyka polegająca na pomniejszeniu kwoty należnego odszkodowania poprzez dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych od wyliczanych wartości nowych części zamiennych nie uległa zmianie i w rzeczywistości pod pozorną argumentacją o szerokim występowaniu i dostępie części alternatywnych – stosowane są arbitralne potrącenia amortyzacyjne, bez

¹⁵⁰ Pismo Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 17 maja 2013 r. skierowane do PZU S.A., skarga RU/WSI/G/1821/BCH/13.

¹⁵¹ Pismo PZU S.A. z dnia 16 kwietnia 2013 r.

¹⁵² Pismo PZU S.A. z dnia 14 czerwca 2013 r.

¹⁵³ Rzecznik Ubezpieczonych w tych sprawach, w których kalkulacje napraw nie zawierały części alternatywnych zaś Rzecznik występował do PZU S.A. o przedstawienie dowodów występowania na rynku nowych części alternatywnych, nie zdiagnozował, aby zakład ubezpieczeń przedstawił dowody na możliwość zakupu części alternatywnych za kwotę ustalonego odszkodowania.

przedstawiania jakichkolwiek dowodów na okoliczność potencjalnego wzrostu wartości pojazdu poszkodowanego po szkodzie.

Opisane wyżej sprawy stanowią tylko przykład tych spraw, w których w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, dokonywana jest amortyzacja całkowita¹⁵⁴: tzn. wszystkie ceny nowych części oryginalnych zawarte w kalkulacjach kosztów naprawy sporządzanych przez zakłady ubezpieczeń, zostały pomniejszone o arbitralnie ustalony procent (np. 45%, 55% czy też 70%), przedmiotowe kalkulacje nie zawierają informacji o występujących na rynku częściach alternatywnych, takich dostawców jak np. POLCAR, AUTO-ELEMENTS, BHMD, INTER-CARS i dodatkowo zawierają informacje, iż brak jest części do optymalizacji. Jednocześnie w przedmiotowych sprawach podnoszona jest przez zakłady ubezpieczeń argumentacja o powszechnie szerokim rynku nowych części zamiennych (alternatywnych), które pozwolą poszkodowanym na przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody pod każdym istotnym względem i jest możliwy zakup nowych części zamiennych (alternatywnych) w cenie określonej w kalkulacji kosztów naprawy. Pomimo wniosków Rzecznika, czasami kilkakrotnie ponawianych, zakłady ubezpieczeń nie przedstawiają jakichkolwiek dowodów na potwierdzenie tezy, iż możliwy jest zakup nowych części oryginalnych lub alternatywnych w kwocie odszkodowania w wysokości ustalonej w kalkulacji kosztów naprawy. Tym samym, nie są przedstawiane dowody potwierdzające rzetelność i prawdziwość danych zawartych w sporządzonych kalkulacjach kosztów naprawy, w których dokonano potrącenia cen części zamiennych.

4.3. Konkluzje oraz dowody potwierdzające powszechne stosowanie potrąceń amortyzacyjnych

Praktyka działania poszczególnych zakładów ubezpieczeń, w tym ujednolicona niejednokrotnie w różnych pismach argumentacja, wielorakość różnych stanów faktycznych, w których dokonywane są potrącenia cen części, stały przyjęty model postępowania poprzez powszechne stosowanie tzw. urealnienia cen części, pozwala Rzecznikowi Ubezpieczonych na sformułowanie tezy, iż praktyka rynkowa – pomimo uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. – **polegająca na pomniejszeniu kwoty należnego odszkodowania poprzez**

¹⁵⁴ Podobne praktyki m.in. w skargach: RU/WSI/G/6114/BCH/13, RU/WSI/G/3652/MKJ/13, RU/WSI/G/11751/12/MI, RU/WSI/G/2946/PO/12, RU/WSI/G/6018/BCH/13, RU/WSI/G/4947/BCH/13, RU/WSI/G/2598/MAK/13, RU/WSI/G/5129/KC/13, RU/WSI/G/7406/NK/13, RU/WSI/G/4185/SL/13, RU/WSI/G/1809/NK/13, RU/WSI/5345/MAK/13, RU/WSI/G/4437/MAK/13, RU/WSI/G/15230/12/MI, RU/WSI/G/9629/12/MI, RU/WSI/G/11619/12/MI, RU/WSI/G/10552/12/MI, RU/WSI/G/946/BCH/13, RU/WSI/G/623/BCH/13.

dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych od wyliczanych wartości nowych części zamiennych nie uległa zmianie.

W praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych, powszechnie przyjęty jest przez zakłady ubezpieczeń model postępowania, w ramach którego dokonywane są nieuzasadnione potrącenia amortyzacyjne, bez przedstawiania dowodów, które potwierdzałyby, iż po dokonanej naprawie nastąpi wzrost wartości pojazdu jako całości.

Amortyzacja części jest zatem stosowana powszechnie, dotyka nieograniczonego kręgu osób poszkodowanych i zasadniczo przybiera dwie formy: jako amortyzacji mieszanej¹⁵⁵ oraz amortyzacji całkowitej¹⁵⁶. Zmianie uległ wyłącznie sposób argumentacji mający uzasadnić stosowanie potrąceń, która dodatkowo wprowadza w błąd osoby poszkodowane.

Takie działania zakładów ubezpieczeń należy uznać za rażąco sprzeczne z treścią art. 361 § 2 k.c. oraz art. 363 § 1 k.c., a także wykładnią prawa dokonaną przez Sąd Najwyższy.

Jako dowody potwierdzające zasadność i prawdziwość stawianej tezy należy wskazać m.in. następujące fakty i okoliczności:

1) Twierdzenia zakładów ubezpieczeń, iż tzw. „wskaźnik urealnienia”, który jest stosowany w kalkulacjach kosztów naprawy służy wyliczaniu średniej ceny części zamiennej w oparciu o ceny nowych części, a jego wysokość nie wynika z dokonywanych potrąceń amortyzacyjnych, a faktu ilości oraz dostępności cen tych części na rynku, są prawdziwe tylko w części spraw, tzn. w tych, w których w wyniku przeprowadzanej optymalizacji na rynku występują i są dostępne części alternatywne, mogące zastąpić wszystkie uszkodzone w wyniku kolizji części oryginalne. Wówczas mamy do czynienia z tzw. amortyzacją rodzajową, czyli zastąpieniem części oryginalnych – zamiennikami¹⁵⁷. W przeważającej większości skarg analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, nie wszystkie uszkodzone części mają swoje odpowiedniki w postaci części zamiennych lub też do danego modelu pojazdu w ogóle nie występują na rynku części zamiennych, odpowiednie zamienniki części oryginalnych. Zatem pod pozorem **zastępowania nowych części oryginalnych nowymi częściami alternatywnymi dokonywana jest w rzeczywistości amortyzacja części, która może przybrać postać amortyzacji mieszanej lub amortyzacji całkowitej.** Pomimo braku

¹⁵⁵ Por. pkt 4.1. niniejszego rozdziału.

¹⁵⁶ Por. pkt 4.2. niniejszego rozdziału.

¹⁵⁷ Problematyce prawnej dopuszczalności stosowania części alternatywnych poświęcony został rozdział III niniejszego raportu.

części alternatywnych w programach optymalizacyjnych **Audatex-Optima** i **MONEX - EurotaxGlass's**, wniosków Rzecznika, czy argumentacji osób poszkodowanych lub ich pełnomocników o niewystępowaniu na rynku części zamiennych określonego rodzaju, zakłady ubezpieczeń co do zasady nie zmieniają pierwotnie zajętego stanowiska. Przy czym, w żaden sposób nie potrafią udowodnić i wskazać, 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 oryginalne po cenie niższej o 50%, 60% lub 70%. Argumentacja zakładów ubezpieczeń czasami przybiera wówczas postać logicznie sprzecznej, w której mowa jest o tym iż **dana część nie jest dostępna w systemie w bazach dostawców niezależnych ale i tak należy dokonać pomniejszenia cen nowych części oryginalnych ze względu na znaczne różnice cen nowych części dostępnych na rynku.** W ocenie Rzecznika, nasuwa się zatem oczywiste i w pełni logiczne pytanie, na które Rzecznik nie uzyskuje odpowiedzi: Jeżeli bowiem brak jest na rynku motoryzacyjnym nowych części alternatywnych lub zamienniki te, są bardzo trudno dostępne, to w jaki sposób poszkodowany ma możliwości zakupienia tych części.

2) Sporadycznie występują przypadki, w których po interwencji Rzecznika, ubezpieczyciele albo zmieniają pierwotne zajęte stanowisko i przyznają, iż w rzeczywistości pomimo uprzedniego „urealnienia” brak jest na rynku części zamiennych, dokonują dopłaty kwoty odszkodowania albo zawierane są ugody z poszkodowanymi – pomimo tego, iż stan faktyczny danej sprawy nie ulega zmianie, tzn. poszkodowani nie dokonują faktycznej naprawy pojazdu i nie przedstawiają faktur/rachunków za wykonaną naprawę. Przykłady:

- a) *„Pragniemy wskazać, iż po wpłynięciu Państwa korespondencji, Dyrekcja Generalna poddała zebraną dokumentację ponownej analizie stwierdzając, że jednostka terenowa TUiR Allianz Polska nieprawidłowo potrąciła wartość zakupu części oryginalnych o 50% (...) Tym samym uwzględniając wartość już wypłaconego odszkodowania, zostanie wykonana dopłata w kwocie 2668,13 zł.”¹⁵⁸;*
- b) *„Dokonane w przedmiotowej sprawie ustalenia potwierdziły fakt braku w ofercie dostawców alternatywnych części zamiennych do samochodu marki Subaru. W związku z*

¹⁵⁸ Skarga RU/WSI/G/6821/12/MI. Pierwotnie, w kosztorysie wykonanym w systemie Audatex, adnotacja cena – 50%, brak wskazania na części alternatywne.

tym została sporządzona kalkulacja uwzględniająca dokonanie powypadkowej naprawy wyłącznie z zastosowaniem oryginalnych części zamiennych”¹⁵⁹;

- c) „W związku z otrzymaniem od Państwa korespondencji z dnia 02.07.2013 r. Generali T.U. S.A. dokonało ponownie szczegółowej analizy technicznej dokumentacji zgromadzonej w aktach przedmiotowej sprawy, w tym ustalenia wysokości koniecznych, celowych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów naprawy. W wyniku tych czynności uznano za zasadne dokonać dopłaty odszkodowania w wysokości 1087,17 zł, zgodnie z roszczeniem Skarżącego”¹⁶⁰;
- d) „Jednocześnie informujemy, iż rozpatrując sprawę w trybie odwoławczym, zaproponowano Skarżącemu polubowne zakończenie sporu, poprzez zawarcie ugody na kwotę 8500,00 zł. Propozycja zawarcia ugody została przez Skarżącego przyjęta i po podpisaniu przez Strony ugody, w dniu 01.07.2013 r. przekazano Skarżącemu kwotę 8500,00 zł”¹⁶¹.

3) Analiza skarg oraz dokumentacji dotyczącej umów ubezpieczenia autocasco¹⁶², dokonana przez Rzecznika na potrzeby niniejszego raportu w zakresie problematyki potrąceń amortyzacyjnych, wyraźnie wskazuje, iż technicznie metoda dokonywania tzw. urealnien cen

¹⁵⁹ Skarga RU/WSI/G/14386/12/MI. Uszkodzony pojazd Subaru Impreza, rok produkcji 2008, przebieg 66478 km. Pierwotnie PZU S.A. twierdziło, iż występują zamienniki reflektora ksenonowego z kierunkowskazem (dostawcą zamiennika miała być firma POLCAR), zaś pozostałe uszkodzone elementy (tarcza koła aluminiowego), zostały uwzględnione jako części oryginalne, a następnie zostały dokonane w kalkulacji kosztów naprawy potrącenia amortyzacyjne w wysokości 45%. Po interwencji Rzecznika, PZU S.A. potwierdziło fakt braku części alternatywnych do uszkodzonego pojazdu i dokonało dopłaty odszkodowania w kwocie 3718,79 zł.

¹⁶⁰ Skarga RU/WSI/G/7395/NK/13. **Por. przypis 22.**

¹⁶¹ Skarga: RU/WSI/G/6422/NK/13. Szczegóły: **por. przypis 28 i 29 oraz s. 21.**

¹⁶² Umowa ubezpieczenia autocasco, jest ubezpieczeniem dobrowolnym i jak wszystkie inne ubezpieczenia gospodarcze jest zawierana poprzez podpisanie umowy. Zawarcie umowy oznacza przystąpienie do warunków umowy, jakie dany zakład ubezpieczeń określił w ogólnych warunkach ubezpieczenia autocasco pojazdów (OWU AC), których tekst jest integralną częścią umowy. Ogólne warunki ubezpieczenia określają, co jest przedmiotem ubezpieczenia, jaki jest zakres ubezpieczenia i jakie są wyłączenia, sposób zawierania umowy, zakres i czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, prawa i obowiązki stron umowy, oraz sposób ustalania odszkodowań. Zawierający ubezpieczenie autocasco wraz z oryginałem polisy powinien otrzymać również tekst ogólnych warunków umowy. Obowiązująca w polskim prawie cywilnym zasada swobody umów (art. 353¹ k.c.) pozwala na wprowadzenie do treści umowy oraz OWU takich postanowień, jakie strony umowy zaakceptują i jakie nie są sprzeczne z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i istotą danego ubezpieczenia. **Postanowienia umowy ubezpieczenia autocasco, mogą zatem przewidywać stosowanie potrąceń amortyzacyjnych, niezależnie od faktu czy w wyniku potencjalnej lub rzeczywistej naprawy nie doszłoby do wzrostu wartości pojazdu jako całości.** W ramach wskazanej wyżej swobody umów, OWU AC mające zastosowanie do umów oferowanych w obrocie, **powszechnie przewidują, iż w tzw. wariantach kosztorysowym stosowane są potrącenia amortyzacyjne w zależności od wieku pojazdu.** Dla przykładu, zapis § 33 ust. 2 OWU AC STU Ergo Hestia S.A, kod warunków KM/OW20/1208: „**W przypadku braku w przywołanym systemie cen części sygnowanych marką alternatywną do marki producenta pojazdu (zamienników), do rozliczenia przyjmuje się zawarte w systemie Audatex ceny brutto części pochodzące od producenta (części oryginalne), pomniejszone o wskazane w poniższej tabeli zużycie eksploatacyjne(...)**”. I tak np. dla pojazdu powyżej 6 do 7 lat (włącznie) potrącenie wynosi 55%.

części” w kalkulacjach kosztów naprawy, w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m. **dokonywana jest dokładnie w ten sam sposób, jak potrącenia amortyzacyjne w trakcie likwidacji szkód komunikacyjnych w ramach ubezpieczenia autocasco.** A zatem w kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej w ramach ubezpieczenia autocasco, ubezpieczyciel dokonuje potrąceń amortyzacyjnych cen części z uwagi na wiek pojazdu i zużycie części, podczas gdy identyczne potrącenia dokonywane w likwidacji szkód z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. określa mianem „urealnien” do cen części alternatywnych. Powyższe, w ocenie Rzecznika jednoznacznie potwierdza wniosek, iż tzw. „urealnienia cen części” za wyjątkiem amortyzacji rodzajowej, są niczym innym, jak potrąceniami amortyzacyjnymi. Zmianie ulega wyłącznie argumentacja ubezpieczyciela, gdzie w szkodzie likwidowanej w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. mowa jest o „urealnieniu”, zaś w szkodzie likwidowanej w ramach umowy AC, z uwagi na umowną dopuszczalność takich potrąceń wskazuje się na amortyzację. Przykłady:

- a) *„Kosztorys stanowiący podstawę wypłaconego odszkodowania został sporządzony zgodnie z brzmieniem par. 15 OWU ACS. Wbrew Pana stanowisku wypłacone odszkodowanie obejmowało kwotę brutto (z podatkiem VAT). Zgodnie z zawartym wariantem ubezpieczenia kosztorys obejmował amortyzację części przy wymianie z uwagi na okres eksploatacji pojazdu wyliczoną zgodnie z tabelą z par. 15 ust. 3 pkt 2b OWU ACS”¹⁶³;*
- b) *„W przedmiotowej sprawie znajdują zastosowanie postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, na podstawie których zawarto umowę ubezpieczenia wyżej wymienionego pojazdu od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Autocasco (...). W przypadku braku w przywołanym systemie cen części sygnowanych marką alternatywną do marki producenta pojazdu (zamienników), do rozliczenia przyjmuje się zawarte w systemie Audatex ceny części pochodzących od producenta pojazdu **pomniejszone o zużycie eksploatacyjne amortyzacja. W omawianym przypadku amortyzacja wyniosła 60%**”¹⁶⁴.*

4) Zakłady ubezpieczeń, a w szczególności poszczególni pracownicy (likwidatorzy) jak można domniemywać, niezgodnie z przyjętymi wytycznymi/zasadami obowiązującymi w

¹⁶³ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 22 sierpnia 2012 r., skarga RU/WSI/G/11182/JCh/12. Na kosztorysie zaznaczono informacje o dokonanej amortyzacji w wysokości 70%. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona identycznie jak w przypadku likwidacji szkód w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m.

¹⁶⁴ Por. załącznik 16. Na kosztorysie zaznaczono informacje o dokonanej amortyzacji w wysokości 60%, który sporządzony został analogicznie jak kalkulacje napraw wykonywane przez zakład ubezpieczeń w trakcie likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 11 czerwca 2012., skarga RU/WSI/G/3319/JCh/12.

danym zakładzie ubezpieczeń i wyniku „przeoczenia” wprost wskazują, iż zostały dokonane potrącenia amortyzacyjne. Przykłady:

- a) *„Wycena wykonana przez PROAMA została sporządzona w oparciu o realną wartość Pana pojazdu z uwzględnieniem wieku samochodu (8 lat). Normalnym następstwem szkody (zgodnie z art. 361 KC) przy sporządzaniu wyceny kwoty bezspornej jest zastosowanie takich części jakie faktycznie były na pojeździe, tj. z **uwzględnieniem zużycia zgodnie z wiekiem pojazdu**”¹⁶⁵;*
- b) *„Uszkodzony pojazd w dniu szkody był w piątym roku eksploatacji, zaś jego wartość nie przekraczała 40% wartości takiego pojazdu w stanie nowym. Taką samą wartość w stosunku do części nowych przedstawiały części uszkodzone. Na rynku motoryzacyjnym jest wiele podmiotów oferujących części alternatywne, w tym używane o podobnym stopniu zużycia, co uszkodzone (dla przykładu wyszukiwarka GOOGLE podaje 951 ogłoszeń podmiotów oferujących części używane do pojazdów marki Chrysler). **Uwzględniając małą popularność marki pojazdu na polskim rynku, ubytek wartość części przyjęto na poziomie 30%**”¹⁶⁶;*
- c) *„Przy określaniu wysokości powstałej szkody należy uwzględnić takie czynniki jak: rodzaj i zakres uszkodzeń, stan pojazdu z okresu poprzedzającego zdarzenie, wiek pojazdu oraz zużycie jego elementów. Z opisanych powyżej względów na podstawie przeprowadzonych oględzin **określono stopień zużycia części w wysokości 50%**. Zwracamy uwagę, iż **ustalenie odszkodowania bez uwzględnienia amortyzacji tego elementu oznaczałoby także naruszenie art. 824 § 1 k.c.**, według którego suma pieniężna wypłacona przez zakład ubezpieczeń z tytułu ubezpieczenia nie może być wyższa od poniesionej szkody”¹⁶⁷.*

¹⁶⁵ Skarga RU/WSI/G/11619/12/MI. Odpowiedź e-mailowa pracownika PROAMA S.A. na reklamację poszkodowanego dotyczącą stosowania 50% potrącenia kwoty odszkodowania. W kosztorysie wykonanym w systemie EurotaxGlass's, brak wskazania na części alternatywne, adnotacja o zastosowaniu 50% urealnienia na części. W piśmie z dnia 5 marca 2013 r. powoływanie się w argumentacji, iż zastosowany wskaźnik urealnienia w wysokości 50% - w odróżnieniu od wskaźnika amortyzacji – dotyczy zwiększenia się dostępności na rynku części zamiennych wraz z wiekiem pojazdu.

¹⁶⁶ Skarga RU/WSI/G/10552/12/MI. Pierwotnie kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A. w systemie Audatex zawierała 50% potrącenie cen części. Po odwołaniu poszkodowanej nastąpiła zmiana „urealnienie” z 50% do 30%. W obydwu kalkulacjach brak wskazania na jakiegokolwiek części alternatywne.

¹⁶⁷ Skarga RU/WSI/G/946/BCH/13, pismo HDI Asekuracja z dnia 11 grudnia 2012 r. Ceny wszystkich części zamiennych potrącono o 50%. Argumentacja TUiR Warta S.A. (28 grudnia 2012 r. nastąpiło połączenia spółek TUiR WARTA S.A. i HDI Asekuracja) po interwencji Rzecznika zawarta w piśmie z dnia 20 marca 2013 r.: „**Podkreślamy, że TUiR Warta S.A. nie stosuje wskaźników amortyzacji części w szkodach z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Nie możemy utożsamiać pojęcia amortyzacji z urealnieniem cen części zamiennych z uwagi na zróżnicowanie poziomu cen tej samej części na rynku**”.

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

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 dotyczącego przedmiotowego problemu. Pierwsze wskazujące na brak podstaw prawnych do dokonywania potrąceń amortyzacyjnych, drugie dopuszczające stosowanie takich potrąceń i w końcu trzecie, które można określić mianem pośredniego, w którym 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. Sąd Najwyższy, zarówno w sentencji uchwały, jak również jej uzasadnieniu, nie przedstawiał odmiennego zapatrywania na temat prawnej dopuszczalności dokonywania potrąceń cen części związanych z ogumieniem, układem hamulcowym czy też wydechowym. Argumentacja prawna przedstawiona przez Sąd Najwyższy w całości zatem odnosi się również do części związanych z wyżej wymienionymi układami, niezależnie od tego, iż części te mogą ulegać szybszemu zużyciu niż inne części zamontowane w pojeździe. Niezależnie od powyższego, jak wskazał Sąd Najwyższy zarówno wykładnia literalna jak również celowościowa nie daje podstaw do obniżenia należnego poszkodowanemu odszkodowania o różnicę pomiędzy wartością części nowej a wartością części, która uległa uszkodzeniu, wyliczoną odrębnie dla każdej części.

Reasumując, **Sąd Najwyższy w żadnym miejscu uzasadnienia wyroku nie podzielił stanowiska prezentowanego sporadycznie w orzecznictwie sądów powszechnych jeszcze przed podjęciem uchwały, iż dopuszczalna jest możliwość stosowania potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do pewnej kategorii części zamiennych w pojeździe, takich jak: opony (ogumienie), płyny eksploatacyjne, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym oraz akumulatory.** Uchwała Sądu Najwyższego ma zatem zastosowanie bez wyjątku do wszystkich części, które uległy uszkodzeniu. Jako niezgodne z prawem, tj. art. 361 § 2 k.c. oraz art. 363 § 1 k.c. należy uznać praktyki polegające na stosowaniu potrąceń amortyzacyjnych w odniesieniu do tej kategorii części zamiennych w pojeździe, które mogą ulegać szybszemu zużyciu niż inne części w pojeździe (opony, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym oraz akumulatory). **Analogicznie 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 Ubezpieczonych analiza skarg związanych z problematyką potrąceń amortyzacyjnych dokonywanych w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m. jednoznacznie wskazuje na przyjęty stały i jednolity model postępowania, w którym zakłady ubezpieczeń dokonują potrąceń cen części takich elementów pojazdu, jak np. tłumiki, tarcze hamulcowe czy też opony, przy czym wprost i jednoznacznie podnoszona jest argumentacja, iż została dokonana amortyzacja części z uwagi na fakt szybszego zużycia niektórych elementów pojazdu i uznanie zwrotu kosztu zakupu nowych części spowodowałoby bezpodstawne wzbogacenie poszkodowanego. Ubezpieczyciele nie przedstawiają przy tym dowodów, które miałyby potwierdzić fakt wzrostu wartości rynkowej pojazdu po uwzględnieniu w kwocie odszkodowania cen nowych części koniecznych do naprawy uszkodzonego pojazdu.

Przykładowo w jednej z analizowanych spraw, w piśmie do Rzecznika Ubezpieczonych, TUiR Warta S.A. zaprezentowało następujące stanowisko: „***W kwestii weryfikacji kosztów naprawy pojazdu, dotyczącej zastosowania amortyzacji tłumika tylnego w wysokości 15% jest prawidłowa. Wyjaśniam, że tłumik jest elementem pojazdu, który podlega szybkiemu zużyciu. W omawianym przypadku okres eksploatacji pojazdu wynosił 10 miesięcy i taki sam okres czasu eksploatowany był tłumik. Zastosowanie procentowego pomniejszenia kosztów zakupu nowego tłumika oparte zostało o zapis art. 824¹ § 1 k.c., który statuuje fundamentalną zasadę prawa ubezpieczeniowego, iż odszkodowanie nie może przewyższać poniesionej szkody***”¹⁶⁸.

Podobnie w innej analizowanej sprawie, PZU S.A. argumentuje, iż: „*W sporządzonym kosztorysie (przekazanym w załączeniu) zakwalifikowano do wymiany zderzak przedni oraz uwzględniono prawidłową wartość opony przedniej lewej z potrąceniem 40% wartości ze względu na zużycie eksploatacyjne określone na podstawie pomiaru wysokości rzeźby bieżnika*”¹⁶⁹.

W kolejnym przykładzie, STU Ergo Hestia S.A. jako podstawę prawną i faktyczną do stosowania potrąceń amortyzacyjnych, również wskazuje na art. 824¹ § 1 k.c. oraz przyśpieszone zużycie niektórych części pojazdu: „*Pragniemy zauważyć, że podczas*

¹⁶⁸ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 15 maja 2012 r., skarga RU/WSI/G/2930/PO/12.

¹⁶⁹ Pismo PZU S.A. z dnia 17 maja 2013 r., skarga RU/WSI/G/6772/13/MI. Analogicznie w skargach: RU/WSI/G/1827/NK/13 oraz RU/WSI/G/3197/BCH/13.

eksploatacji pojazdu takie części pojazdu jak np. opony lub tłumik ulegają przyśpieszonemu zużyciu. W takim stanie rzeczy uznanie ceny spornego elementu w całości pozostawałoby w jawnej sprzeczności z art. 824 par 1 k.c. („o ile nie umówiono się inaczej, suma pieniężna wypłacona przez zakład ubezpieczeń nie może być wyższa od poniesionej szkody”) i byłoby źródłem bezpodstawnego wzbogacenia się Poszkodowanego. Mając na uwadze powyższe, nasze Towarzystwo uwzględniło cenę rury wydechowej w kwocie odpowiadającej jego wartości fakturowej, pomniejszonej o 20%”¹⁷⁰.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych przyjęty zatem model postępowania, w którym dokonywana jest amortyzacja niektórych części pojazdu takich jak: opony (ogumienie), płyny eksploatacyjne, tłumiki i inne elementy związane z układem wydechowym czy też hamulcowym **pozostaje w rażącej sprzeczności do tez oraz argumentacji prawnej zawartej w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r.**

6. Szkoda całkowita a urealnienie

Do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpływają skargi osób poszkodowanych, w których skarżący zarzucają zakładom ubezpieczeń celowe zawyżanie kosztów naprawy, w szczególności w pojazdach starszych wiekiem, celem rozliczenia określonej szkody jako tzw. szkody całkowitej¹⁷¹, czyli do kreowania stanu faktycznego, w którym koszty naprawy pojazdu są wyższe od jego wartości z dnia szkody. Poszkodowani w przedmiotowych skargach wskazują m.in, iż zakład ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy przyjął ceny nowych części oryginalnych, choć możliwa była naprawa przy zastosowaniu części alternatywnych o porównywalnej jakości, zaś stawki za roboczogodzinę uwzględniane są według stawek obowiązujących w autoryzowanych stacjach obsługi.

Przeprowadzona analiza potwierdziła, iż w trakcie prowadzonych postępowań likwidacyjnych wypracowany został schemat postępowania, w którym standardem jest, iż zakłady ubezpieczeń przyjmują zupełnie odmienne kryteria ustalenia wysokości kosztów naprawy, w sytuacji kiedy zachodzi prawdopodobieństwo powstania szkody całkowitej. W

¹⁷⁰ Skarga RU/WSI/G/3274/NK/12.

¹⁷¹ Szkoda całkowita rozliczana jest metodą różnicową (tzw. metodą dyferencyjną), tj. jako podstawę jej obliczenia przyjmuje się różnicę wartości rynkowej pojazdu nieuszkodzonego oraz wartość pojazdu uszkodzonego. Różnica wartości pojazdu przed i po szkodzie stanowi kwotę przyznanego odszkodowania. Taki sposób obliczania odszkodowania znajduje również swoje odzwierciedlenie w orzecznictwie Sądu Najwyższego: „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” (wyrok SN z dnia 20 lutego 2002 r., V CKN 903/00). Por. również wyroki SN: z dnia 20 kwietnia 1971 r. (II CR 475/70), z dnia 1 września 1970 r. (II CR 371/70) oraz z dnia 13 grudnia 1988 r. (I CR 280/88).

szczegółności ubezpieczyciele nie dokonują jakichkolwiek „urealnień cen części” (amortyzacji rodzajowej, mieszanej lub całkowitej), stosują ceny nowych oryginalnych części i materiałów zawartych w systemach Audatex i Eurotax, zaś stawki za roboczogodziny 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 może zobrazować kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez TUiR Warta S.A. W przedmiotowej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd marki VOLKSWAGEN Passat Variant wyprodukowany w 1990 r. (**23-letni w dniu szkody**) o przebiegu 278 116 km. W przedmiotowej 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 100,00 zł netto (stawka za roboczogodzinę przyjmowana powszechnie przez TUiR Warta S.A., w skargach analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych w przypadku ustalenia kosztów naprawy pojazdów w szkodach częściowych wynosi 60,00 zł netto)¹⁷². Tak ustalone koszty naprawy, przekroczyły wartość pojazdu poszkodowanego przed szkodą i w konsekwencji przedmiotowa szkoda została zakwalifikowana oraz rozliczona jako szkoda całkowita. Jako uzasadnienie takiego stanowiska, TUiR Warta S.A., powołując się na orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 20 lutego 2002 r. (V CKN 903/00), argumentuje, iż po dokonaniu oględzin pojazdu ustalono, że koszty naprawy pojazdu przekraczają jego wartość rynkową z dnia szkody i w związku z tym szkoda została rozliczona metodą różnicową¹⁷³.

W kolejnej analizowanej sprawie, AVANSSUR S.A., Oddział w Polsce, w kalkulacji kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu marki MITSUBISHI Carisma (**rok produkcji 2000, przebieg 294 018 km.**), koszty naprawy pojazdu, które w konsekwencji spowodowały kwalifikację danej szkody jako całkowitej zostały określone w oparciu o ceny nowych oryginalnych części bez urealnień i potrąceń i jakiegokolwiek optymalizacji, zaś stawka za roboczogodzinę została ustalona w wysokości 130,00 zł netto¹⁷⁴.

W sprawie, gdzie uszkodzeniu uległ pojazd marki VW Transporter (**rok produkcji 1997, przebieg 296 536 km.**) STU Ergo Hestia S.A. przewidywane koszty naprawy określiła na kwotę 10 715,08 zł (wartość rynkowa pojazdu z dnia szkody została określona na kwotę 10 300,00 zł), ceny części zamiennych koniecznych do naprawy uszkodzonego pojazdu

¹⁷² Por. załącznik 17.

¹⁷³ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 13 maja 2013 r., skarga RU/WSI/G/2856/PO/13.

¹⁷⁴ Skarga RU/WSI/G/3573/13/MI.

zostały ustalone w oparciu o ceny nowych części oryginalnych, zaś stawka za roboczogodzinę została ustalona na poziomie 135,00 zł netto. W odróżnieniu zatem od innych analogicznych szkód, STU Ergo Hestia S.A. nie zastosowała tzw. „urealnienia cen części” oraz stawki za roboczogodzinę na poziomie 60,00 zł netto.

Jako uzasadnienie swojego stanowiska ubezpieczyciel w piśmie do Rzecznika¹⁷⁵ wskazywał m.in., iż: *„Przeprowadzona przez nasze Towarzystwo symulacja kosztów przeprowadzona w systemie Audatex jednoznacznie wskazuje na konieczność poniesienia w celu przywrócenia pojazdu do stanu poprzedniego kosztów większych niż wynosi wartość rynkowa w przypadku dokonywania naprawy w autoryzowanej stacji obsługi przy użyciu nowych, oryginalnych części zamiennych. Tym samym dokonana kwalifikacja szkody jako całkowitej jest w pełni zasadna”*.

W ocenie Rzecznika, taki sposób działania zakładu ubezpieczeń, tj. ustalanie kosztów naprawy 15-letniego pojazdu według maksymalnych stawek – w odróżnieniu od powszechnie przyjętych przez spółkę odmiennych reguł wyliczania kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu przy wypłacie odszkodowania za szkody częściowe ma na celu wyłącznie zakwalifikowanie danej szkody jako szkody całkowitej (koszty naprawy ustalone przez STU Ergo Hestia S.A. w wysokości 10 715,08 zł tylko nieznacznie przekraczały wartość pojazdu przed powstaniem szkody określoną w wysokości 10 300,00 zł) i w konsekwencji wypłatę odszkodowania w wysokości mniejszej, niż wynikałoby to z kalkulacji kosztów naprawy sporządzonej w oparciu o tzw. urealnienia cen części.

Opisane wyżej sprawy stanowią tylko przykład spraw¹⁷⁶, w których zakłady ubezpieczeń, w odróżnieniu od innych analogicznych szkód, w których nie zachodzi prawdopodobieństwo powstania szkody całkowitej, koszty naprawy uszkodzonych pojazdów niezależnie od tego w jakim są wieku oraz w jakim są stanie technicznym ustalają w sposób zupełnie odmienny niż przy ustalaniu wysokości kosztów naprawy w przypadku szkody częściowej. W tym celu koszty naprawy uszkodzonego pojazdu ustalane są w oparciu o ceny nowych części oryginalnych, nie jest dokonywane jakiegokolwiek „urealnienia cen części”, czy amortyzacja rodzajowa (zastąpienie części oryginalnych – zamiennikami), zaś stawki za roboczogodzinę ustalane są w oparciu o maksymalne ceny usług świadczone przez ASO na terenie działalności jednostki organizacyjnej likwidującej szkodę. Dla przykładu, nieznaczne nawet obniżenie wartości rynkowej pojazdu z dnia szkody, np. poprzez zastosowanie korekty

¹⁷⁵ Pismo STU Ergo Hestia z dnia 10 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/1719/KC/13.

¹⁷⁶ Podobnie m.in. w skargach: RU/WSI/G/6314/KD/13, RU/WSI/G/14074/GC/12, RU/WSI/G/2063/GC/13.

ujemnej z tytułu aktualności badań technicznych¹⁷⁷ przy jednoczesnym określeniu stawki roboczogodziny w wysokości 130,00 zł netto, spowoduje kwalifikację danej szkody jako szkody całkowitej.

Wybór rodzaju części zamiennych (części oryginalnych czy też części 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 dla wyboru rodzaju części zamiennych oraz wnioskami płynącymi z orzecznictwa Sądu Najwyższego (uchwała z dnia 12 kwietnia 2012 r. oraz postanowienie z dnia 20 czerwca 2012 r.¹⁷⁸). W opinii Rzecznika Ubezpieczonych 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 albo całkowita. Rzecznik Ubezpieczonych nie znajduje jednocześnie podstaw prawnych oraz wytycznych płynących z orzecznictwa Sądu Najwyższego, które dopuszczałyby stosowanie odmiennych kryteriów przy wycenie kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu w przypadku próby kwalifikacji szkody jako całkowitej.

Opisane wyżej praktyki, świadczą o wybiórczym i celowym dobieraniu przez zakłady ubezpieczeń parametrów wpływających na wysokość kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu w celu kwalifikacji danej szkody jako całkowitej i wypłaty należnego odszkodowania w zaniżonej wysokości. Taki sposób likwidacji szkód komunikacyjnych podważa również wiarygodność, rzetelność i profesjonalizm wycen dokonanych przez ubezpieczycieli.

7. Podsumowanie

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych 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 uległaby zwiększeniu wskutek zastosowanie nowych części zamiennych. Zmianie

¹⁷⁷ Tak w skardze RU/WSI/G/7056/GC/13

¹⁷⁸ Szerzej na temat rodzaju części koniecznych do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody w rozdziale III niniejszego raportu.

uległa 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 faktu ilości oraz dostępności cen tych części na rynku. Powyższe w ocenie Rzecznika, nie znajduje potwierdzenia w analizowanych skargach. W szczególności, zakłady ubezpieczeń pomimo wniosków Rzecznika nie potrafią udowodnić i wskazać, 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% lub 70%. W konsekwencji sporządzane w ten sposób kalkulacje kosztów naprawy uszkodzonych pojazdów należy uznać za nierzetelne i nierealistyczne.

W opinii Rzecznika, skala i liczba praktycznych przykładów sposobu prowadzenia postępowań likwidacyjnych w pełni uzasadnia tezę, iż praktyki zakładów ubezpieczeń mają charakter jednolity i powszechny. Powyższe, w ocenie Rzecznika, w sposób jednoznaczny potwierdza fakt, iż w dalszym ciągu zakłady ubezpieczeń dokonują powszechnie potrąceń cen części, co pozostaje w całkowitej sprzeczności do kierunku wykładni prawa wskazanego przez Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r.

Rzecznik zaobserwował również, iż w przypadku kwalifikacji szkód jako całkowitych, ubezpieczyciele nie stosują współczynników urealnienia – co świadczy o wybiórczym dobieraniu parametrów w kalkulacji kosztów naprawy oraz przyjmowania zupełnie odmiennych kryteriów ustalenia wysokości kosztów naprawy w przypadku szkód częściowych i całkowitych – co wprost przekłada się na wysokość kwoty odszkodowań wypłacanych osobom poszkodowanym.

Rzecznik Ubezpieczonych w pismach z dnia 19 kwietnia 2013 r., 7 sierpnia 2013 r. oraz 9 września 2013 r.¹⁷⁹ zawiadamiał Przewodniczącego KNF, iż zakłady ubezpieczeń, w trakcie likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. – w znacznej części nie respektują rozstrzygnięć podjętych przez Sąd Najwyższy, w szczególności uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11). W opinii bowiem Rzecznika Ubezpieczonych, skuteczne instrumenty do wyeliminowania nieprawidłowości w trakcie likwidacji szkód

¹⁷⁹ RU/83/BCH/PW/13, RU/83/2/BCH/PW/13, RU/83/3/BCH/PW/13.

komunikacyjnych, w ramach posiadanych kompetencji posiada Komisja Nadzoru Finansowego i to właśnie organ nadzoru powinien podjąć działania, które skutecznie zapewnią ochronę słuszych praw osób poszkodowanych.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, dodatkowo należy mieć na uwadze, iż w przypadku przesądzenia, iż poszkodowany dochodzący odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC p.p.m., jest konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki dokonywania niezasadnych potrąceń amortyzacyjnych wbrew jednoznaczemu orzecznictwu Sądu Najwyższego należy oceniać jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, które ostatecznie powinny być poddane również analizie przez Prezesa UOKiK.

Rozdział III. Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdu

Rzecznik Ubezpieczonych w obszarze skarg na wykonanie umowy ubezpieczenia OC p.p.m. dostrzegł, iż niezwykle istotnym problemem z punktu widzenia ochrony interesów poszkodowanego, jest powszechna praktyka ubezpieczycieli polegająca na ustalaniu wysokości świadczenia odszkodowawczego na podstawie cen części alternatywnych wbrew zgodzie poszkodowanego, a także w sytuacji, gdy uszkodzony pojazd mechaniczny posiadał zamontowane części oryginalne pochodzące od producenta pojazdu. Tego typu praktyka pomniejszania wysokości odszkodowania występuje w dwóch zasadniczych postaciach albo przez przyjęcie cen części nieoryginalnych w kalkulacji naprawy (likwidacja metodą kosztorysową) albo poprzez weryfikację przez ubezpieczyciela przedstawionych przez poszkodowanego faktur lub rachunków, które potwierdzają dokonanie naprawy pojazdu przy użyciu części oryginalnych.

Zakłady ubezpieczeń przedstawiając poszkodowanemu kosztorys zawierający koszty naprawy pojazdu ustalone na podstawie cen części nieoryginalnych, nie wskazują jednocześnie osobom poszkodowanym żadnych warunków stosowania tych części. W kierowanej korespondencji, ubezpieczyciele nie przedstawiają również żadnych informacji na temat możliwości nabycia oraz źródeł pochodzenia takich części. Ubezpieczyciele nie wypełniają zatem podstawowych obowiązków dowodowych wymaganych na etapie postępowania likwidacyjnego, które wynikają z art. 6 k.c. oraz art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Rozbieżności powstałe w przedmiocie oceny dopuszczalności stosowania przez ubezpieczycieli opisanych praktyk, spowodowały konieczność dokonania przez Rzecznika Ubezpieczonych analizy orzecznictwa sądów powszechnych w celu odnalezienia rozbieżności w przedmiocie wykładni prawa poszkodowanego do ustalenia odszkodowania przywracającego stan poprzedni, a więc świadczenia obliczonego na podstawie cen części oryginalnych pochodzących bezpośrednio od producenta w sytuacji, gdy w kolizji drogowej uległy tego rodzaju części i zachodzi konieczność ich wymiany na nowe.

Jak wynikało z dokonanej analizy orzecznictwa sądów powszechnych, w przeważającej liczbie spraw, sądy powszechne uznawały prawo poszkodowanego do żądania ustalenia odszkodowania według cen części oryginalnych, jeśli uszkodzeniu uległy tego rodzaju części. Rzecznik Ubezpieczonych spotkał się jednak i z takimi wyrokami, w których dopuszczono możliwość przyjęcia cen części nieoryginalnych w

miejsce uszkodzonych części oryginalnych. Sprawy te dotyczyły jednak głównie uszkodzeń starych pojazdów mechanicznych i o złym stanie technicznym.

Przeprowadzona analiza orzecznictwa dała Rzecznikowi Ubezpieczonych impuls do złożenia wniosku do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały mającej na celu wyjaśnienie dostrzeżonych rozbieżności w zakresie uprawnienia poszkodowanego do naprawy pojazdu w oparciu o części oryginalne pochodzące 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 zw. 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.

1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w postanowieniu z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11)

Sąd Najwyższy po rozpoznaniu wniosku 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 przez Rzecznika Ubezpieczonych 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 prawa¹⁸⁰. Mimo, że Sąd Najwyższy odmówił wydania uchwały, to jednak bardzo 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. Z treści uzasadnienia wynikają niezwykle istotne wytyczne, których zastosowanie powinno mieć fundamentalny wpływ na zakres uprawnień poszkodowanych, którzy występują do ubezpieczycieli z roszczeniami majątkowymi w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. oraz dotychczasową praktykę likwidacji szkód komunikacyjnych.

¹⁸⁰ Pełna treść postanowienia SN z dnia 20 czerwca 2012 r., III CZP 85/11 wraz z uzasadnieniem, opublikowana jest na stronie internetowej Sądu Najwyższego: www.sn.gov.pl oraz Rzecznika Ubezpieczonych: www.rzu.gov.pl

W uzasadnieniu omawianego postanowienia, Sąd Najwyższy nawiązując do uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11) nie tylko ponowił ocenę, że potrącenia amortyzacyjne są dopuszczalne tylko wówczas, gdy pojazd po naprawie zyskał na wartości i tylko w zakresie wzrostu wartości, ale również jednoznacznie podkreślił, że jeżeli uszkodzonej części nie da się naprawić, część ta musi zostać zastąpiona inną, nową częścią¹⁸¹.

Sąd Najwyższy całkowicie odrzucił automatyzm w stosowaniu części nieoryginalnych przy obliczaniu przez ubezpieczycieli wysokości odszkodowania, tylko dlatego, że są one tańsze i znajdują się w obrocie lub wyłącznie w programach komputerowych stosowanych przez ubezpieczycieli do wyliczenia wysokości odszkodowania lub też, że stosowanie tego rodzaju części wynika wyłącznie z przyjętych modeli „optymalizacji” likwidacji szkód z komunikacyjnego ubezpieczenia OC. W razie uszkodzenia pojazdu poszkodowany może żądać od ubezpieczyciela kwoty odpowiadającej wszelkim celowym i ekonomicznie uzasadnionym wydatkom służącym do przywrócenia stanu poprzedniego. Przywrócenie stanu poprzedniego ma miejsce, jeżeli stan pojazdu po naprawie pod każdym istotnym względem (stanu technicznego, zdolności użytkowania, części składowych, trwałości, wyglądu estetycznego, etc.) odpowiada stanowi pojazdu przed uszkodzeniem.

Sąd Najwyższy przyznał prymat prawu poszkodowanego do pełnego naprawienia szkody. 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 użyta część do wymiany lub ujęta w kosztorysie naprawy, sporządzonego dla potrzeb wyliczenia odszkodowania, była częścią gorszą, od tej która uległa uszkodzeniu, jak i wtedy, gdyby równowartość restytucyjna części zastępczej byłaby niepewna. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, nie dochodzi do przywrócenia stanu poprzedniego (restytucji) w sytuacji, gdy nie można ustalić, że inna część niż część bezpośrednio pochodząca od producenta pojazdu jest tej samej jakości co część oryginalna pod każdym istotnym względem (tożsamości parametrów technicznych, w szczególności co do właściwości chemicznych i fizycznych, identyczności co do zdolności użytkowania, tej samej trwałości, o tym samym poziomie bezpieczeństwa, tożsamości wyglądu estetycznego, etc.).

¹⁸¹ Pełny opis treści uzasadnienia uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. znajduje się w rozdziale II niniejszego raportu.

Co bardzo istotne, zdaniem Sądu Najwyższego **akta 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 nieoryginalnych**¹⁸². Nie ograniczają też prawa poszkodowanego do żądania ustalenia odszkodowania z uwzględnieniem cen części oryginalnych.

Oryginalność części zamiennych jest podstawowym kryterium, które decyduje o rodzaju, jakości i źródle pochodzenia części zamiennych, które należy zastosować do naprawy lub do obliczenia wysokości odszkodowania. Jeżeli uszkodzeniu uległy części pochodzące bezpośrednio od producenta pojazdu mechanicznego i zachodzi konieczność ich wymiany na nowe, regułą powinno być stosowanie części oryginalnych pochodzących od producenta pojazdu mechanicznego lub równoważnych oryginalnym, tj. wyprodukowanych przez producenta części, który dostarcza producentowi pojazdu części do montażu pojazdów, zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu (tzw. części Q). Częściami równoważnymi częściami oryginalnymi bezpośrednio pochodzącym od producenta pojazdu – w powyższym ujęciu przyjętym przez Sąd Najwyższy – nie są nieoryginalne części o porównywalnej jakości i inne zamienniki.

Z postanowienia Sądu Najwyższego wynika, że części oryginalne bezpośrednio pochodzące od producenta pojazdu w miejsce uszkodzonych części tego samego rodzaju, powinny być bezwzględnie stosowane, jeżeli:

- 1) **pojazd jest jeszcze objęty gwarancją producenta i w okresie gwarancji był serwisowany w oparciu o części oryginalne bezpośrednio pochodzące od producenta;**
- 2) **przemawia za tym szczególnie interes poszkodowanego, np.:**

¹⁸² Przez akty prawa wspólnotowego i krajowego, o których mowa w uzasadnieniu postanowienia SN należy rozumieć rozporządzenie Komisji Europejskiej nr 1400/2002 w sprawie stosowania art. 81 ust. 3 Traktatu do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze motoryzacyjnym (Dz. U. L 2003 z dnia 1 sierpnia 2002 r., s. 30), zastąpione rozporządzeniem Komisji Europejskiej 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. U. 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. z 2003 r., 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. z 2010 r., Nr 198, poz. 1315).

- a) pojazd nie znajduje się już na gwarancji producenta, ale uszkodzony serwisował pojazd w oparciu o części oryginalne, a kontynuacja takiej „historii” może wpłynąć na wartość handlową pojazdu;
- b) uszkodzony naprawi pojazd mechaniczny z wykorzystaniem części oryginalnych i przedstawi fakturę lub rachunek za naprawę.

Sąd Najwyższy nie zamknął jednak katalogu sytuacji, w których interes uszkodzanego przemawia za zastosowaniem cen części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu.

Powyższe warunki stosowania części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu wyłączają możliwość jednostronnego ustalenia przez ubezpieczyciela odszkodowania w oparciu o ceny części równoważnych częściom oryginalnym lub o ceny części nieoryginalnych.

W sytuacji, gdy nie zachodzą konieczne warunki do wymiany w miejsce uszkodzonych części, części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu, o których mowa powyżej, istnieje możliwość zastosowania części równoważnych częściom oryginalnym (tzw. części Q).

Sąd Najwyższy jednoznacznie stwierdził, że ubezpieczyciel, który przy wyliczeniu wysokości odszkodowania stosuje części oryginalne równoważne częściom oryginalnym pochodzącym bezpośrednio od producenta pojazdu, powinien uprzednio ustalić, czy części te posiadają zaświadczenie producenta o tym, że części te produkowane są zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu, a następnie na żądanie uszkodzanego je przedstawić. Zdaniem Sądu Najwyższego zaświadczenie takie można uznać za wystarczająco wiarygodne tylko pod warunkiem, że pochodzi od producenta pojazdu części oryginalnych dostarczanych producentowi pojazdu.

W omawianym postanowieniu nie wykluczono możliwości stosowania części nieoryginalnych, ale tylko części nieoryginalnych o porównywalnej jakości, tj. części zamiennych, co do których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości co części, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych. Tego rodzaju części muszą być objęte gwarancją producenta. Dopuszczalność stosowania do naprawy lub obliczenia wysokości odszkodowania takich części ma wyłącznie charakter warunkowy i dotyczy sytuacji szczególnie uzasadnionych.

Sąd Najwyższy wskazał, że punktem odniesienia do możliwości zastosowania części nieoryginalnych o porównywalnej jakości, objętych gwarancją producenta tych części, będzie

sytuacja uszkodzenia pojazdu przestarzałego, gdzie dana część przed uszkodzeniem była wyeksploatowana do tego stopnia, że nie może konkurować pod względem użyteczności i ryzyk nawet z częściami nowymi „o porównywalnej jakości”. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, jeżeli zakład ubezpieczeń stosuje dla potrzeb ustalenia wysokości odszkodowania tego rodzaju części, powinien wykazać warunki ich zastosowania, o których mowa powyżej. Samo powołanie się na wiek pojazdu jest niewystarczające dla przyjęcia cen części tego rodzaju. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych nie można przyjąć wniosku, że w przypadku części ulegających stosunkowo szybkiemu zużyciu (tzw. części eksploatacyjnych) zawsze i bez wskazanych ograniczeń dopuszczalne jest stosowanie przez ubezpieczyciela dla potrzeb wyliczenia odszkodowania cen nieoryginalnych części zamiennych o porównywalnej jakości.

Zdaniem Sądu Najwyższego, istnieje również ewentualna możliwość zastosowania części nieoryginalnych o porównywalnej jakości, objętej gwarancją producenta tej części, w miejsce uszkodzonej części oryginalnej o „prostej” konstrukcji. Warunkiem zastosowania części nieoryginalnych o porównywalnej jakości w tej sytuacji jest pełna gwarancja przywrócenia do stanu poprzedniego pod każdym istotnym względem, bez konieczności prowadzenia skomplikowanych badań. Samo powołanie się przez ubezpieczyciela na zaświadczenie producenta części nieoryginalnej o porównywalnej jakości, czy też na posiadanie homologacji, będzie niewystarczające dla wykazania zasadności zastosowania tego rodzaju części. Dodatkowo, powstanie jakichkolwiek wątpliwości co do zupełności restytucyjnej tych części, których nie można rozstrzygnąć bez przeprowadzenia skomplikowanych badań, wyłączy w ogóle możliwość stosowania części nieoryginalnych o porównywalnej jakości.

Zdaniem Sądu, jeżeli jednak w powyżej wskazanych sytuacjach zajdzie przesłanka interesu poszkodowanego do naprawy pojazdu z wykorzystaniem części oryginalnych, pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu (np. serwisowanie w oparciu o części oryginalne, 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. **Sąd Najwyższy w swoich rozważaniach pominął całkowicie dopuszczalność stosowania innych nieoryginalnych części zamiennych w sytuacji**

uszkodzeniu pojazdu, który posiadał oryginalne części, niezależnie od jego wieku i stanu eksploatacji.

Warto również zaznaczyć, że pośrednio płynącym wnioskiem z postanowienia Sądu Najwyższego jest zakaz stosowania przez ubezpieczycieli niejednorodnych kryteriów dla wyliczenia odszkodowania przy szkodzie całkowitej i częściowej, tj. przy szkodzie całkowitej stosowanie wyłącznie cen części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu i maksymalnych stawek ASO, a w razie wystąpienia szkody częściowej, części nieoryginalnych, najniższych stawek za usługi naprawcze oraz potrąceń amortyzacyjnych.

Rzecznik Ubezpieczonych wyraża przekonanie, że stanowisko przedstawione w uzasadnieniu postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r. jest niezwykle pomocne dla osób poszkodowanych, które dochodzą roszczeń od ubezpieczycieli zarówno na etapie przedsądowym, jak i sądowym. Dzięki tym wytycznym poszkodowani powinni uzyskać szersze możliwości w zakresie naprawy swoich pojazdów w oparciu o części najlepszej jakości, co powinno w konsekwencji przełożyć się na poprawę stanu bezpieczeństwa na drogach. Rzecznik Ubezpieczonych żywił niestety złudne przekonanie, że wskazówki płynące z uzasadnienia wpłyną na praktyki ubezpieczycieli polegające na ustalaniu wysokości odszkodowania z ubezpieczenia OC p.p.m. w oparciu o ceny części nieoryginalnych. Jednakże, co zostanie wskazane w dalszej części niniejszego rozdziału, ubezpieczyciele likwidujący szkody z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. nie zastosowali się do wyżej zaprezentowanych wytycznych, płynących wprost z postanowienia Sadu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r.

W dalszej części raportu zaprezentowane zostaną praktyki zakładów ubezpieczeń, które polegają za zaniżaniu świadczeń odszkodowawczych należnych poszkodowanym w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Wszelkie informacje przedstawione poniżej zostały zebrane i opisane na podstawie prowadzonych przez Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2012-2013 postępowań skargowych. Postępowania te prowadzone były w skutek skarg przesyłanych przez poszkodowanych w latach 2012-2013.

2. Praktyki zakładów ubezpieczeń przed wydaniem przez Sąd Najwyższy postanowienia w dniu 20 z czerwca 2012 r. (III CZP 85/11)

Należy zaznaczyć, iż praktyki związane z zaniżaniem wysokości odszkodowania z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. były również powszechnie stosowane przez ubezpieczycieli

przed wydaniem postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) oraz uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11). **Rzecznik Ubezpieczonych od dłuższego czasu obserwował stałą tendencję, że ubezpieczyciele zaniżając świadczenie wskazywali poszkodowanym, iż w celu dokonania restytucji pojazdu, do naprawy mogą oni użyć części alternatywnych wprowadzonych do obrotu przez dystrybutorów części takich jak: Polcar, BHMD, Inter Cars, Auto-Elements.**

W ocenie ubezpieczycieli, podstawą prawną możliwości stosowania cen części zamiennych stanowiło rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. oraz rozporządzenie Komisji UE z dnia 27 maja 2010 r.

W korespondencji częstokroć powoływany był przez ubezpieczycieli argument, iż rynek części zamiennych jest szeroki oraz dopuszczalne stosowanie jest części odmiennych, aniżeli pochodzących bezpośrednio od producenta. Dodatkowo, ubezpieczyciele nie przedstawiali żadnego merytorycznego uzasadnienia na jakiej podstawie przyjęli dany rodzaj części przy ustalaniu świadczenia odszkodowawczego. Nie wskazywali również poszkodowanym, gdzie mogą oni nabyć części zamienne za cenę podaną w rozliczeniu kosztorysowym.

Modelową praktykę stanowiło (oraz nadal stanowi) nakładanie na poszkodowanych niczym nieuzasadnionych obowiązków przedstawienia faktur za naprawę. Ubezpieczyciele wyrażali powszechnie stanowisko, iż metoda kosztorysowa jest wyłącznie symulacją i nie oddaje pełnej wysokości szkody poniesionej przez poszkodowanego. Celem ubezpieczycieli było zobowiązanie poszkodowanych do przedstawienia faktur potwierdzających dokonane naprawy uszkodzonego w wypadku pojazdu. Tym samym, ubezpieczyciele bezpodstawnie przerzucali ciężar dowodzenia na poszkodowanych. Również przy żądaniu przedstawienia faktur, ubezpieczyciele zobowiązywali poszkodowanych do przedstawienia pojazdu do oględzin ponaprawczych. W ocenie ubezpieczycieli, tylko rzeczywista naprawa pojazdu mogłaby przywrócić stan, który istniał w majątku poszkodowanego przed szkodą.

Ubezpieczyciele w korespondencji kierowanej do osób poszkodowanych oraz Rzecznika Ubezpieczonych wskazywali również, iż otrzymanie świadczenia odszkodowawczego (ustalonego np. w oparciu o kosztorys przedłożony przez poszkodowanego) spowoduje bezpodstawne wzbogacenie się poszkodowanego.

Ubezpieczyciele stosowali i mimo wydania przez Sąd Najwyższy uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. oraz postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r., nadal stosują tzw. „urealnienie cen części”, które najczęściej polega na zmniejszeniu ceny części oryginalnej

bądź nawet nieoryginalnej w oparciu o określony przez ubezpieczyciela stopień procentowy¹⁸³.

W obszarze otrzymywanych skarg oraz prowadzonych postępowań interwencyjnych, Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł również, że ubezpieczyciele przyjmowali odmienne kryteria przy ustalaniu kosztów naprawy, w zależności od tego czy szkoda powstała w pojeździe miała charakter całkowity bądź częściowy. Polegały one na przyjmowaniu zróżnicowanych stawek za roboczogodzinę, cen części użytych do naprawy, ilości godzin potrzebnych do naprawy pojazdu, a niekiedy również zróżnicowanego zakresu naprawy uszkodzonego pojazdu.

3. Praktyki zakładów ubezpieczeń po wydaniu przez Sąd Najwyższy postanowienia w dniu 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11)

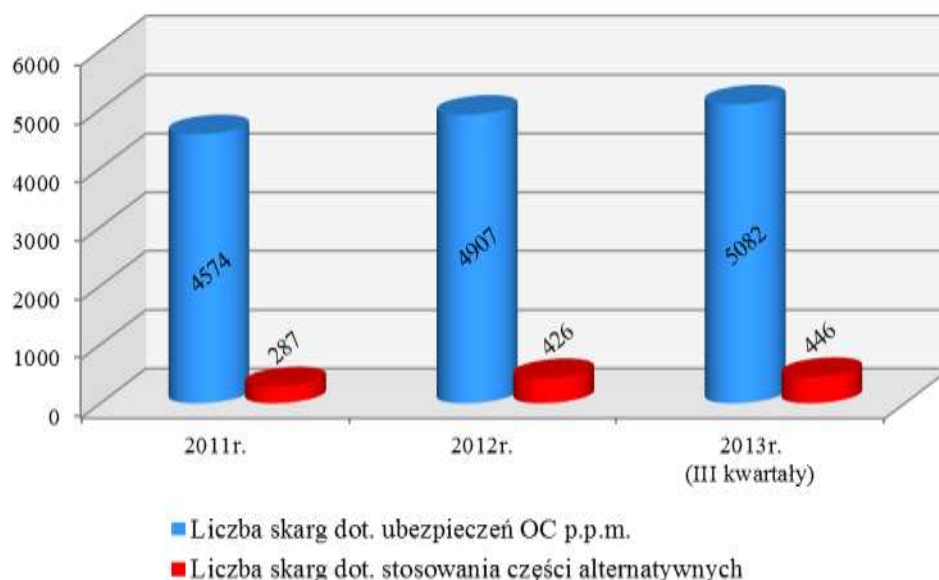
Wyżej opisane praktyki zakładów ubezpieczeń, nadal są stosowane pomimo sformułowania przez Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 20 czerwca 2012 r. wyraźnych wytycznych określających warunki i zasady stosowania cen części zamiennych przy ustalaniu odszkodowania z umowy ubezpieczenia OC p.p.m.

Po wydaniu przez Sądu Najwyższy w dniu 12 kwietnia 2012 r. uchwały oraz postanowienia z dnia 22 czerwca 2012 r., Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł wyraźny wzrost sporów pomiędzy poszkodowanymi, a ubezpieczycielami. **Wzrost skarg do Rzecznika Ubezpieczonych był wynikiem tego, że wśród osób poszkodowanych, po wydaniu wyżej wymienionych orzeczeń, poszerzyła się znacznie świadomość w zakresie ich praw oraz roszczeń.**

Posługując się danymi statycznymi opracowanymi przez Biuro Rzecznik Ubezpieczonych należy wskazać, że z roku na rok ilość skarg dotyczących stosowania części alternatywnych w ubezpieczeniu OC p.p.m. rażąco wzrasta. W 2011 r. było to 287 skarg dotyczących stosowania cen części nieoryginalnych spośród 4574 ogólnej liczby skarg z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. W 2012 r. wpłynęło już 426 skarg dotyczących omawianej problematyki – na ogólną liczbę skarg 4907 z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m. Natomiast po III kwartałach 2013 r. liczba skarg na stosowanie cen części nieoryginalnych w ubezpieczeniu OC p.p.m. wynosi 446. A zatem, w latach 2011-2012 nastąpił przyrost skarg w omawianym obszarze o 67%.

¹⁸³ Tematyka związana z tego typu praktykami ubezpieczycielami szczegółowo opisana jest w rozdziale II niniejszego raportu.

Wykres 4. Liczba skarg dotyczących stosowania części zamiennych na tle łącznej liczby skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013¹⁸⁴



Analiza skarg poszkodowanych, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych w roku 2012 oraz 2013 wskazuje, że najczęstszymi praktykami ubezpieczycieli przy rozpatrywaniu roszczeń zgłaszanych przez poszkodowanych w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. są:

- 1) niewypełnianie obowiązków dowodowych określonych w treści art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz art. 6 k.c.;
- 2) ustalanie wysokości świadczenia odszkodowawczego według cen części nieoryginalnych oraz uzasadnianie takich praktyk rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. oraz rozporządzenia Komisji UE nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r.;
- 3) nakładanie na osoby poszkodowane nieuzasadnionych obowiązków dowodowych oraz uzależnienia wypłaty świadczenia odszkodowawczego według cen części oryginalnych od:
 - a) przedstawienia faktur potwierdzających dokonane naprawy przy użyciu tych części;
 - b) dokonania oględzin po naprawie pojazdu;
 - c) przedstawienia faktur źródłowych dokumentujących źródło i cenę nabycia danej części;

¹⁸⁴ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

- 4) weryfikacja kosztorysów oraz rachunków przedstawionych przez poszkodowanych, poprzez dokonywanie odręcznych skreśleń bez wyjaśnienia podstawy dokonanej weryfikacji;
- 5) odmienne kształtowanie wysokości kosztów naprawy w zależności od rodzaju szkody w pojeździe (częściowa bądź całkowita).

3.1 Niewypelnianie przez zakłady ubezpieczeń obowiązków dowodowych określonych w art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych

Zgodnie z treścią art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, jeżeli odszkodowanie przysługuje w innej wysokości niż określone w zgłoszonym przez poszkodowanego roszczeniu ubezpieczyciel zobowiązany jest poinformować poszkodowanego o tym fakcie oraz przedstawić okoliczności oraz podstawę prawną, która uzasadniałaby całkowitą bądź częściową odmowę wypłaty świadczenia. Ubezpieczyciel powinien również przedstawić poszkodowanym przyczyn dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym przedstawionym w toku likwidacji szkody przez osobę poszkodowaną.

Rzecznik Ubezpieczonych zauważył, że ubezpieczyciele całkowicie pomijają przedmiotowy obowiązek nałożonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Ubezpieczyciele przy wypłacie świadczenia odszkodowawczego ustalonego na podstawie cen części nieoryginalnych nie przedstawiają poszkodowanym żadnego dowodu mającego na celu szczegółowe oraz transparentne uzasadnienie ich stanowiska. Zakłady ubezpieczeń nie przedstawiają na jakiej podstawie przyjęto akurat w danym przypadku cenę części nieoryginalnej (mimo, że uszkodzony w kolizji pojazd posiadał przed szkodą zamontowane części oryginalne). Uzasadnienia dokonywane przez ubezpieczycieli częstokroć mają charakter lakoniczny oraz niepełny, co świadczy o rażącym naruszeniu normy art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Dodatkowo, ubezpieczyciele weryfikujący faktury bądź kosztorysy przedstawiane przez poszkodowanych (praktyka ta została szczegółowo opisana w niniejszej części raportu) nie wskazują żadnego uzasadnienia dla dokonanych potrąceń w zakresie cen części, stawek za roboczogodzinę.

W toku prowadzonej korespondencji z Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz osobami poszkodowanymi, ubezpieczyciele nie przedstawiają żadnych okoliczności, które przemawiałyby za zastosowaniem cen części nieoryginalnych w danym przypadku. Ubezpieczyciele nie informują indywidualnie poszkodowanych na jakiej podstawie przyjęto

cenę danej części w kosztorysie, a także jakie kryterium zaważyło na wyborze części nieoryginalnej. W kierowanych do poszkodowanych stanowiskach brak jest również informacji dotyczących źródeł nabycia części nieoryginalnych. Poszkodowany nie posiada przecież informacji, gdzie może nabyć część nieoryginalną za cenę podaną przez ubezpieczyciela. Brak szczegółowego uzasadnienia powoduje, iż poszkodowany biorący udział w procesie likwidacji szkody otrzymuje rozliczenie kosztorysowe, które przedstawia wysokość kosztów naprawy oraz rodzaj części użytych do naprawy, a także lakoniczne stanowisko ubezpieczyciela, które ma – w ocenie ubezpieczyciela - stanowić uzasadnienie prawne do dokonanych obliczeń.

W sytuacji, gdy ubezpieczyciel twierdzi, że roszczenie zgłoszone przez poszkodowanego jest zawyżone, a koszty naprawy powinny być ustalone na podstawie cen części nieoryginalnych, to powinien stosownie do treści art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, taką okoliczność udowodnić. W tym zakresie, ciężar udowodnienia określonych faktów powinien obciążać ubezpieczyciela.

3.2 Uzasadnienie ustalenia wysokości odszkodowania na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. oraz rozporządzenia Komisji UE nr 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r.

Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zwrócić uwagę na standardową i modelową praktykę polegającą na tym, że ubezpieczyciele przywołują powyższe akty prawne jako podstawę do ustalania świadczeń odszkodowawczych należnych osobom poszkodowanym. Praktyka ta polega najczęściej na umieszczeniu w kosztorysie sporządzonym w programie Eurotaxglass's bądź Audatex następującej informacji: *„Ceny części zamiennych użyte w kalkulacji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców niezależnych (zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję). W obrocie handlowym na polskim rynku dostępne są również części pochodzące od innych dostawców niż wymienieni w niniejszym kosztorysie”*¹⁸⁵. Również w korespondencji kierowanej do Rzecznika Ubezpieczonych można spotkać się z następującymi sformułowaniami: *„PZU S.A. stosuje praktykę wyliczania potencjalnych kosztów naprawy w kalkulacjach naprawy, w oparciu o ceny części zamiennych, określonych w przepisach prawa – tj. części oryginalne oraz o porównywalnej,*

¹⁸⁵ Kosztorys Eurotaxglass's nr 8594, skarga RU/WSI/G/5941/MKO/13.

jakości porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję (Dz. U. z 2010 Nr 198, poz. 1315). Ceny części zamiennych, określone w ww. rozporządzeniu – są poddawane w powszechnie stosowanych systemach komputerowych do kalkulacji napraw – Eurotax i Audatex. W myśl przedmiotowej regulacji, wszystkie części wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdu oraz części, o których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości, co komponenty, które są stosowane do montażu danych pojazdów, mogą być wykorzystywane również do napraw przeprowadzanych w stacjach obsługi autoryzowanych przez koncerny samochodowe. Skoro alternatywne części mogą być stosowane do napraw w stacjach autoryzowanych, to tym bardziej mogą być stosowane w innych zakładach naprawczych”¹⁸⁶.

Warto również zwrócić uwagę na następujące stanowisko: **„Szacując niezbędne i zarazem wystarczające koszty naprawy zakład ubezpieczeń uśrednia je w taki sposób, aby odpowiadały przeciętnym rynkowym kosztom przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody. Znajduje to swoje odzwierciedlenie także w cenach (koszcie) zakwalifikowanych do wymiany części zamiennych – na rynku funkcjonuje bowiem wiele warsztatów, oferujących zarówno swoje usługi jak i poszczególne części zamienne po znacznie zróżnicowanych cenach (...). Części zamienne są bowiem powszechnie dostępne w bardzo różnych cenach: od dostępnych w ASO części sygnowanych logo producenta pojazdu, poprzez części oznaczone znakiem ich wytwórców (niejednokrotnie pochodzące z tej samej linii produkcyjnej, co element z logo producenta pojazdu, tak więc technicznie identyczne a różniące się jedynie logo), po elementy producentów niezależnych. Zgodnie z polskim prawem: „przyjmuje się, że części zamienne są oryginalne, jeżeli producent tych części zaświadczy, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta danych pojazdów i są one tej samej jakości co części stosowane do montażu tych pojazdów”. Rozróżnia się także części zamienne o porównywalnej jakości: „części zamienne, których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości co komponenty, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych” (za § 2 pkt 21 i 22 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję, Dz. U. z dnia 26 października 2010 r.”¹⁸⁷** Można również spotkać się

¹⁸⁶ Pismo PZU S.A. z dnia 28 lutego 2013 r., skarga RU/WSI/G/583/MKO/13, podobne stanowisko znajduje się również w skardze RU/WSI/G/8955/MKO/13.

¹⁸⁷ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 19 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/2408/MKO/13.

następującym stanowiskiem: „Podstawę prawną stosowania przy ustalaniu odszkodowania cen części alternatywnych stanowi wspomniane powyżej rozporządzenie RM, rozporządzenie Komisji oraz Kodeks Cywilny. Z rozporządzenia wynika klasyfikacja jakościowa części zamiennych (§ 2 pkt 20-21) wykorzystywana przez niezależnych dystrybutorów przy oznaczaniu swoich produktów oraz brak ograniczeń w stosowaniu części alternatywnych w naprawach prowadzonych w warsztatach autoryzowanych przez producentów/generalnych importerów”¹⁸⁸.

Co więcej, w korespondencji prowadzonej z Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz poszkodowanymi pojawiają się następujące argumenty: „Zgodnie z polskim prawem: przyjmuje się, że części zamienne są oryginalne, jeżeli producent tych części zaświadczy, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta danych pojazdów i są one tej samej jakości co części stosowane do montażu tych pojazdów. Rozróżnia się także części zamienne o porównywalnej jakości: części zamienne, których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości co komponenty, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych (za: § 2 pkt 21 i 22 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję, Dz. U. z dnia 26 października 2010 r.). W praktyce napraw wszystkie te kategorie części są powszechnie używane. Od strony technicznej brak jest istotnych różnic pomiędzy takimi elementami uzasadniających uwzględnianie w kosztorysie naprawy wyższych nakładów na nabycie części z logo producenta pojazdu. Ponadto pragniemy zwrócić uwagę na fakt, że rozporządzenie Komisji Europejskiej nr 461/2010 zakłada możliwość stosowania do naprawy części różnych kategorii także tzw. zamienników części”¹⁸⁹.

Ponadto, zaniżając wysokość świadczenia odszkodowawczego zaproponowanego przez poszkodowanego w toku likwidacji szkody, ubezpieczyciele powołują się na akty prawa wspólnotowego: „**Weryfikacja propozycji kosztorysów naprawy w przedstawionym powyżej zakresie wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa unijnego, w tym rozporządzenia Komisji (UE) 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 silników będącego w mocy od dnia**

¹⁸⁸ Pismo PZU S.A. z dnia 27 marca 2013 r., skarga RU/WSI/G/5941/MKO/13. Podobne stanowisko, przykładowo w skargach: RU/WSI/G/2133/MKO/13, RU/WSI/G/12672/GC/12, RU/WSI/G/3075/KD/13.

¹⁸⁹ Pismo MTU S.A. z dnia 28 grudnia 2012 r., skarga RU/WSI/G/12672/GC/12.

*1 czerwca 2010 r., które na podstawie art. 249 akapit 2 Traktatu Ustanawiającego Wspólnotę Europejską jest stosowane bezpośrednio również na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, dotyczące kategorii części zamiennych. W świetle powyższych uregulowań, naprawa pojazdu będącego przedmiotem konkretnej szkody (który nie jest pojazdem nowym i objętym w pełnym zakresie gwarancją producenta, a pojazdem o blisko ponad 6 letnim okresie eksploatacji) w oparciu o otrzymany kosztorys warsztatu, w tym z wykorzystaniem w trakcie naprawy wyłącznie części oznaczonych logo producenta wykracza poza pojęcie naprawy przeprowadzonej w sposób racjonalny i uzasadniony ekonomicznie*¹⁹⁰.

Warto również przytoczyć następujące, dosyć kreatywne, uzasadnienie ubezpieczyciela dla stosowania rozporządzenia z dnia 8 października 2010 r.: *„Ubezpieczyciel nie może być obojętnym na wprowadzenie w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. regul dotyczących ograniczenia monopolu na rynku części zamiennych producentów importerów, chociaż przepis ten nie jest przepisem prawa cywilnego, to bezpośrednio ma wpływ na:*

- zmniejszenie cen części zamiennych i usług, które bezpośrednio mają wpływ na zmniejszenie rozmiarów szkody,*
- zmniejszenie rozmiarów szkody – ma bezpośredni wpływ na wysokość odszkodowania,*
- wysokość odszkodowania ma bezpośredni wpływ na składkę ubezpieczeniową*¹⁹¹.

Jak wynika z powyższego stanowiska, w ocenie ubezpieczyciela, unormowania rozporządzenia z dnia 8 października 2010 r. miałyby wpływać na pomniejszenie rozmiarów szkody, w dalszej kolejności na wysokość odszkodowania oraz wysokość składki ubezpieczeniowej. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, takie stanowisko nie może zasługiwać na aprobatę. Nie można wyprowadzać aż tak daleko idącego wniosku. Zakres odpowiedzialności odszkodowawczej ubezpieczyciela wyznaczony jest przepisami ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz kodeksu cywilnego, a nie rozporządzeniem z dnia 8 października 2010 r. Takie twierdzenia, jak wyżej cytowane, są niczym innym jak kreatywną wykładnią przepisów prawa mającą na celu usankcjonowanie niezgodnych z prawem praktyk stosowanych wobec wszystkich poszkodowanych.

Dodatkowo w celu zobrazowania powyższych praktyk, Rzecznik Ubezpieczonych pragnie przedstawić w aneksie do niniejszego raportu, wybrane i przykładowe strony z kosztorysów naprawczych (Eurotax, Audatex) sporządzonych przez ubezpieczycieli w toku

¹⁹⁰ Pismo Proama S.A. z dnia 22 marca 2013 r., skarga RU/WSI/G/774/MKO/13.

¹⁹¹ Pismo PZU S.A. z dnia 14 maja 2013 r., skarga RU/WSI/G/3075/KD/13. Podobne stanowisko przykładowo w skardze RU/WSI/G/13870/KD/12.

likwidacji szkód z ubezpieczenia OC p.p.m., na których widnieje informacja dotycząca części użytych do naprawy¹⁹².

Odnosząc się do opisywanych wyżej praktyk przypominamy, iż w **uzasadnieniu postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. wyraźnie zaakcentowano, że unormowania rozporządzenia Komisji Europejskiej nr 451/2010 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 silnikowych¹⁹³ oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączeń określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję dotyczą jedynie wymienionych w nich porozumień i nie ograniczają praw poszkodowanego do żądania ustalenia odszkodowania z uwzględnieniem cen części oryginalnych.** Mimo, że w orzecznictwie Sądu Najwyższego oraz doktrynie prawniczej wypracowano pewne standardy likwidacyjne oraz określony wzór norm postępowania, to ubezpieczyciele nadal stosują stałe wzorce postępowania polegające na ustalaniu świadczenia odszkodowawczego (a w szczególności cen części użytych do naprawy) na podstawie wyżej wskazanych aktów normatywnych. **W tym zakresie, praktyka ubezpieczycieli się nie zmieniła, a wręcz ma charakter powszechny, modelowy oraz dotyczący w skutkach wszystkich poszkodowanych. Ubezpieczyciele wskazują często w prowadzonej korespondencji, że konieczność „uśrednienia” cen części na podstawie wyżej wskazanych aktów prawnych wynika z faktu, że poszkodowany nie przedstawia dokumentów na okoliczność poniesienia kosztów naprawy pojazdu. Dodatkowo wskazują, że rynek części zamiennych jest zróżnicowany, a poszkodowany ma szeroki wybór co do jakości oraz cen części zamiennych.**

Rzecznik Ubezpieczonych pragnie wskazać, że rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. jest aktem wykonawczym wydawanym na podstawie wyraźnej delegacji znajdującej się w ustawie. Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 11 grudnia 2000 r. (U 2/00) wyraźnie podkreślił zasady obowiązywania i wydania tego typu aktów normatywnych. W orzeczeniu wskazano, że: *„Rozporządzenie jest aktem wydawanym na podstawie szczegółowego upoważnienia ustawowego. Upoważnienie do wydania rozporządzenia musi zawsze być wyraźne i nie może opierać się na domniemaniu. Rozporządzenie musi mieścić się w granicach upoważnienia ustawowego. Zakres*

¹⁹² Por. załącznik 18 i załącznik 19 do niniejszego raportu.

¹⁹³ Dz. U. L. 129/52 z dnia 28 maja 2010 r.

upoważnienia jest ustalany w drodze wykładni językowej i nie może być rozszerzany w drodze wykładni funkcjonalnej. Brak stanowiska ustawodawcy musi być interpretowany jako nieudzielenie kompetencji normodawczej". Biorąc pod uwagę powyższe stanowisko Trybunału Konstytucyjnego, należy wskazać, że zarówno w kodeksie cywilnym jak i w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, na gruncie regulacji dotyczących zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela brak jest jakiegokolwiek normy delegacyjnej bądź upoważnienia ustawowego przewidującego możliwość stosowania rozporządzenia z dnia 8 października 2010 r. przy ustalaniu zakresu obowiązku naprawienia szkody przez ubezpieczyciela, który ponosi odpowiedzialność w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Przedmiotowe rozporządzenie zostało wydane w oparciu o art. 7 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁹⁴. Przepisy działu II, rozdziału I tej ustawy ustanawiają zakaz stosowania przez przedsiębiorców praktyk ograniczających konkurencję w ujęciu horyzontalnym bądź wertykalnym, m.in. wprowadzają zakaz ustanawiania karteli i ich różnych form oraz innych porozumień, które naruszają konkurencję. Przepisy te w żaden sposób nie odnoszą się do problematyki zasad i zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń za szkody komunikacyjne. Upoważnienie do wydania rozporządzenia przewidziane jest w art. 7 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ma ono na celu określenie warunków, jakie muszą być spełnione, aby porozumienia wertykalne w sektorze pojazdów samochodowych (a nie w sektorze działalności ubezpieczeniowej dotyczącej realizacji m.in. zobowiązań za szkodę komunikacyjną z tytułu OC p.p.m.) nie zostały uznane za porozumienia, które naruszają konkurencję. Z treści Działu II ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz wydanego na jej podstawie rozporządzenia nie można wnosić, że akty te mogłyby regulować zakres odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela.

Zakres obowiązku odszkodowawczego ubezpieczyciela wynika z przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, a także z norm kodeksu cywilnego. Stosownie do treści art. 13 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych odszkodowanie wypłaca się w granicach odpowiedzialności cywilnej podmiotów objętych ubezpieczeniem, nie wyżej jednak niż do wysokości sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie. Podobnie, zgodnie art. 36 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach OC

¹⁹⁴ Ustawa z dnia 20 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów została uchylona ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206), jednakże na podstawie art. 135 ust. 2 rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję zachowuje moc aż do wygaśnięcia tj. do 31 maja 2010 r. Jednakże w prowadzonej korespondencji ubezpieczyciele powołują jako podstawę prawną swoich wyliczeń ten akt normatywny.

p.p.m., najwyżej jednak do ustalonej w umowie ubezpieczenia sumy gwarancyjnej. Przepisy te, odsyłają do norm kodeksu cywilnego, które dotyczą odpowiedzialności za szkodę powstałą w związku z ruchem mechanicznych środków komunikacji poruszanych za pomocą sił przyrody (tj. przepisów art. 436 w zw. z art. 435 k.c.) oraz do ogólnych reguł naprawienia szkody (art. 361 k.c. w zw. z art. 363 k.c.).

Warto zwrócić uwagę, że gdyby ustawodawca wyrażał intencję, aby podstawą prawną do ustalania świadczenia odszkodowawczego w oparciu o ceny części zamiennych było rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. to dałby temu niewątpliwie wyraz w ustawie. Powszechnie obowiązujące przepisy prawa takiej regulacji jednak nie przewidują i najprawdopodobniej nie będą jej przewidywać. Tak więc, twierdzenia ubezpieczycieli, którzy powołują się na przedmiotowe rozporządzenie nie znajdują absolutnie żadnego uzasadnienia w powszechnie obowiązującym porządku prawnym.

Reasumując, dział II rozdział I ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz wydane na podstawie art. 7 tejże ustawy rozporządzenie to całkowicie odmienne systemowo regulacje prawne, których celem jest przeciwdziałanie praktykom ograniczającym konkurencję na rynku. Jak uprzednio wskazano, żaden przepis prawa regulujący zakres odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela nie upoważnia zakładu ubezpieczeń do dokonywania jednostronnego wyboru cen części zamiennych przy ustalaniu wysokości świadczenia odszkodowawczego. Zarówno kodeks cywilny jak i ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych nie wskazuje, że przedmiotowe rozporządzenie stanowiłoby regulację, która miałaby zastosowanie do ustalania zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela w ramach umowy ubezpieczenia OC p.p.m.

Ubezpieczyciele również przywołują za podstawę obliczania wysokości świadczenia odszkodowawczego rozporządzenie Komisji UE 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. Brak jest również racjonalnych argumentów przemawiających za możliwością stosowania tego aktu prawnego przy ustalaniu wysokości świadczenia odszkodowawczego przysługującego poszkodowanemu z ubezpieczenia OC p.p.m. Nie budzi wątpliwości, że rozporządzenie Komisji Europejskiej jest aktem prawnym, który w sposób bezpośredni jest implementowane w polski porządek prawny. Jednakże wyżej wskazane rozporządzenie w żaden sposób nie reguluje zasad i zakresu odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń za szkody komunikacyjne z tytułu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. Już z samej preambuły rozporządzenia Komisji UE wynika, że celem tegoż rozporządzenia jest określenie kategorii porozumień wertykalnych w

sektorze motoryzacyjnym, które mogą być traktowane jako działania przedsiębiorców pozostające w zgodności z zakazem zawierania porozumień naruszających konkurencję, o którym mowa w art. 101 ust. 1 TWE. Już z samej istoty rozporządzenia wynika, że wykluczona jest możliwość bezpośredniego powoływania się na ten akt normatywny jako podstawy prawnej uzasadniającej ustalenie wysokości odszkodowania w oparciu o ceny części zamiennych nieoryginalnych. Rozporządzenie Komisji Europejskiej w żaden sposób nie reguluje materii związanej z granicami odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczycieli. W ubezpieczeniu OC p.p.m. zakład ubezpieczeń pozostaje więc związany kodeksowymi zasadami dotyczącymi zakresu naprawienia szkody. Zakres tego obowiązku odszkodowawczego uzależniony będzie przede wszystkim bezpośrednio od rozmiaru szkody poniesionej przez poszkodowanego, nie natomiast aktów wykonawczych bądź norm prawa europejskiego.

3.3 Obowiązek przedstawiania faktur potwierdzających naprawę pojazdu oraz faktur źródłowych dokumentujących nabycie części

Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł również inny, także powszechnie stosowany modelowy wzorzec postępowania ubezpieczycieli, który polega na nakładaniu na poszkodowanych dodatkowych, niczym nieuzasadnionych, obowiązków związanych z udowodnieniem faktu naprawy pojazdu. **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 nabycia.** Żądania te są kierowane zarówno do poszkodowanych jak i podmiotów upoważnionych przez poszkodowanych do odbioru świadczenia odszkodowawczego (najczęściej warsztatów naprawczych). Zdaniem ubezpieczycieli, żądanie takie jest uzasadnione w świetle art. 6 k.c., który stanowi, że ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne.

Wyżej wskazany model postępowania ubezpieczycieli polega na tym, że jednostronnie ustala się kwotę odszkodowania według cen części nieoryginalnych, która w ocenie ubezpieczyciela ma charakter bezspornej części świadczenia. W rzeczywistości jest to jednostronna wycena świadczenia odszkodowawczego zaniżona bądź to w oparciu o stopień potrącenia amortyzacyjnego bądź ceny części nieoryginalnych. Na tym etapie likwidacji szkody, ubezpieczyciel w swoim stanowisku zastrzega, że dopłata świadczenia może nastąpić

po przedłożeniu przez poszkodowanego faktur lub rachunków za naprawę bądź faktur źródłowych w celu udokumentowania cen części. Również taki warunek ubezpieczyciele nakładają na poszkodowanych w sytuacji, gdy poszkodowani podejmują działania w celu otrzymania dalszej części świadczenia (np. wnoszą odwołania bądź wzywają pisemnie ubezpieczyciela do zapłaty świadczenia). W ocenie ubezpieczycieli, nałożenie obowiązku przedłożenia dokumentów ma na celu zobowiązać poszkodowanego do udowodnienia faktu, iż dokonano naprawy pojazdu mechanicznego. Zdaniem ubezpieczycieli stosujących taką praktykę, dla dokonania 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.

W celu zobrazowania powyższej praktyki, warto przytoczyć sformułowania, którymi posługują się ubezpieczyciele w korespondencji prowadzonej z poszkodowanymi oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych: *„W sytuacji, gdy pojazd dotychczas był serwisowany i naprawiany wyłącznie przy użyciu części oryginalnych (tj. pochodzących bezpośrednio od producenta) a kontynuacja tej historii może wpłynąć na jego wartość handlową czy też poszkodowany potwierdzi swój uzasadniony interes w dokonaniu naprawy z wykorzystaniem części oryginalnych przez to, że jej faktycznie dokona (przedstawi rachunki). **Proszę o przedstawienie dokumentacji potwierdzającej poniesione przez poszkodowanego wyższych kosztów**”¹⁹⁵. Ubezpieczyciele również dokonują wyraźnej dystynkcji pomiędzy likwidacją szkody w oparciu o metodę kosztorysową, a rachunkową (w oparciu o faktury): *„(...) rzecz jasna, że ustalone odszkodowanie nie musiałyby zawsze pokrywać się z odszkodowaniem ustalonym w oparciu o indywidualnie sporządzone faktury. Różnice te mogą wynikać z różnych przyczyn w tym m.in. z tego w jakim zakładzie naprawczym dokonywana będzie naprawa pojazdu. Jeżeli jednak dopuszcza się możliwość stosowania w praktyce ubezpieczeniowej omawianej metody kosztorysowej w zakresie ustalania wysokości odszkodowania, a jednocześnie akcentuje się to, że poszkodowany nie musi dokonywać naprawy pojazdu, należy liczyć się ze wspomnianymi, możliwymi rozbieżnościami w zakresie**

¹⁹⁵ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 14 maja 2013 r., skarga RU/WSI/G/8785/MKO/13. Podobne stanowisko przykładowo w skardze RU/WSI/G/4083/KD/13.

rozmiaru odszkodowania przy zastosowaniu obu metod jego ustalenia. Metoda rachunkowa (na podstawie faktur) daje zatem wyniki bardziej zindywidualizowane, tzw. metoda kosztorysowa opiera się zawsze na symulacji”¹⁹⁶. Na kosztorysach zawierających „przeciętne” rynkowe koszty naprawy można dostrzec następujące sformułowania: „W przypadku jeśli poniesione koszty naprawy pojazdu różnią się od przedstawionej wyceny kosztorysowej Gothaer TU S.A., możliwe jest rozliczenie szkody na podstawie faktur za naprawę i części, wystawionych na podstawie zatwierdzonego kosztorysu Gothaer TU S.A. zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia oględzin pojazdu w trakcie lub po wykonanej naprawie”¹⁹⁷. Zdaniem jednego z ubezpieczycieli, to na poszkodowanym ciąży – stosownie do art. 6 k.c. – obowiązek wykazania okoliczności naprawienia pojazdu: „Warta S.A. stoi na stanowisku, że odszkodowanie powinno pokrywać rzeczywiste, a nie hipotetyczne koszty naprawy pojazdu. Dopłata odszkodowania może nastąpić tylko na podstawie rzeczywistych, obiektywnych dowodów (faktury, rachunki, itp.) świadczących o uszczerbku w majątku Poszkodowanego. **Poszkodowany nie udowodnił, zgodnie z art. 6 k.c., że poniósł faktycznie wyższą szkodę, niż ustalone dotychczas odszkodowanie wynikające z kosztorysu naprawy sporządzonego przez nasze Towarzystwo.** Po udokumentowaniu przez Poszkodowanego poniesienia wyższych kosztów naprawy pojazdu, roszczenie to zostanie zweryfikowane”¹⁹⁸.

Dodatkowo, ubezpieczyciele żądają od poszkodowanych lub warsztatów naprawczych dokumentów w postaci faktur źródłowych, które w ocenie ubezpieczycieli stanowią dowód na okoliczność nabycia części zamiennych oraz cenę tych części. Prezentują również następującą argumentację uzasadniającą stosowanie takich praktyk: „Bezspornie warsztat (będący przecież przedsiębiorcą) posiada dokumenty potwierdzające nabycie użytych do naprawy części i materiałów. **Gdyby nimi nie dysponował, to mogłoby to świadczyć o ewentualnym przestępstwie a wówczas każdy, kto poweźmie uzasadnione podejrzenie co do takiego faktu, zobowiązany jest złożyć zawiadomienie do organów ścigania. Ubezpieczyciel podejmuje nakierowane na ten cel działania, które nie będąc w żaden sposób uciążliwe dla uczestników procesu likwidacji, uprawdopodobniają w sposób graniczący w praktyce z pewnością, że części, za które warsztat żąda zapłaty, faktycznie do naprawy zostały użyte.** W naszej opinii wystąpienie przez uprawnionego Poszkodowanego do warsztatu z żądaniem

¹⁹⁶ Pismo podmiotu wykonującego czynności likwidacji w imieniu Poczтового TUV z dnia 5 grudnia 2012 r., skarga RU/WSI/G/765/MKO/13. Podobne stanowisko przykładowo w skardze RU/WSI/G/11298/KD/12.

¹⁹⁷ Kalkulacja naprawy nr 0005585112 sporządzona przez Gothaer TU S.A. z dnia 11 listopada 2012 r., skarga RU/WSI/6373/MKO/13. Podobnie w skargach: RU/WSI/G/4865/KD/13, RU/WSI/G/14935/KD/12.

¹⁹⁸ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 25 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/3868/MKO/13. Podobne stanowisko przykładowo w skargach: RU/WSI/G/12418/KD/12, RU/WSI/G/12763/KD/12, RU/WSI/G/13870/KD/12, RU/WSI/G/1581/KD/13, RU/WSI/G/3142/MKJ/13.

udostępniania omawianych informacji/dokumentów nie jest związane z nadmiernymi trudnościami”¹⁹⁹; „wobec braku dowodów wskazujących, iż wypłacone odszkodowanie nie pokryło poniesionej szkody, wyższe koszty od wyliczonych obecnie, z uwzględnieniem uwag zawartych wyżej, zostaną rozpatrzone po udokumentowaniu tego faktu (strat wyższych), jak to przewiduje art. 6 k.c.”²⁰⁰.

W toku prowadzonej korespondencji z jednym zakładów ubezpieczeń przedstawiono stanowisko, iż żądanie przedłożenia faktur źródłowych uzasadnione jest tym, że ubezpieczyciel pragnie zweryfikować źródło oraz rodzaj nabycia części w celu ochrony przed rzekomym przestępstwem wyłudzenia odszkodowania oraz oszustwa wobec właściciela pojazdu. W piśmie wskazano, że: **„Pozyskiwane w toku likwidacji szkody informacje i dokumenty są wykorzystywane wyłącznie w procesie likwidacji danej szkody, są chronione przed dostępem osób nieuprawnionych tajemnicą ubezpieczeniową. Ponadto ubezpieczyciela nie interesuje cena części ani uzyskany rabat (mogą być na kopii dokumentu zasłonięte) a jedynie rodzaj zakupionej części/ źródło jej pochodzenia aby zweryfikować, czy jest to część oryginalna z logo producenta pojazdu, za zapłatę za którą nagminnie warsztaty wnoszą. Jeśli zakład naprawczy wykazując w fakturze, że do naprawy użył części oryginalnych producenta pojazdu (najdroższych) zastosuje faktycznie w naprawie inne elementy – nieoryginalny części – popełnia przestępstwo wyłudzenia nienależnego odszkodowania oraz oszustwa wobec właściciela pojazdu. Tym samym zleceniodawca naprawy – właściciel pojazdu – ma pełne prawo weryfikacji, w jaki sposób (z użyciem jakich komponentów/ części) jego pojazd został naprawiony – analogicznie zakład ubezpieczeń, jeśli jest faktycznym płatnikiem. Dlatego nie podzielamy poglądu Pani Rzecznik, że warsztat zasłaniając się tajemnicą handlową może utajnić specyfikacje wykonanej usługi – to godzi w elementarne prawa zleceniodawcy i konsumentów. Ubezpieczyciel weryfikując sposób dokonanej naprawy jednocześnie swoim działaniem zabezpiecza także interesy Poszkodowanego, przed użyciem przez warsztat do naprawy części innych jak wykazane w fakturze (a jak wskazują nasze doświadczenia niestety takie przypadki nie są odosobnione). Rozbieżność pomiędzy treścią dokumentu faktury, a stanem faktycznym naprawy prowadziłaby do nieuprawnionego wzbogacenia zakładu naprawczego kosztem Ubezpieczyciela – który refunduje koszty naprawy, a także pośrednio Poszkodowanego”**

¹⁹⁹ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 11 lutego 2013 r., skarga RU/WSI/G/14252/KD/12. Podobne stanowisko przykładowo w skargach: RU/WSI/G/11268/KD/12, RU/WSI/13023/KD/12.

²⁰⁰ Pismo PZU S.A. z dnia 24 czerwca 2013 r., skarga RU/WSI/G/5809/PO/13.

wykorzystując do naprawy części zamienne inne, jak wykazane jako faktycznie zastosowane do naprawy pojazdu”²⁰¹.

Praktyki żądania faktur źródłowych uzasadniane są także w następujący sposób: „pragniemy jednocześnie podkreślić, że przedmiotem zainteresowania ubezpieczyciela nie jest koszt zakupu części przez zakład naprawczy (także np. w zakresie uzyskanych rabatów handlowych) a jedynie źródło ich pochodzenia – kategoria (rodzaj) części celem weryfikacji, że taki element, za który warsztat żąda zapłaty (oryginalny – sygnowany logo producenta pojazdu i dostępny w ASO danej marki), został użyty do naprawy pojazdu. Działanie ubezpieczyciela mające na celu weryfikację sposobu przeprowadzonej naprawy pojazdu w tym rodzaju użytych części zamiennych jest także podyktowane ochroną uzasadnionego interesu samego poszkodowanego (właściciela pojazdu), dającym gwarancję odpowiedniej jakości naprawy. Udostępnianie faktur źródłowych w żaden sposób nie narusza tajemnicy handlowej przedsiębiorcy, bowiem bezspornie zakład ubezpieczeń nie prowadzi działalności w jakimkolwiek zakresie konkurencyjnej do warsztatu (napraw pojazdu czy obrotu częściami), a faktury źródłowe zostaną użyte wyłącznie na potrzeby przedmiotowej szkody i są chronione tajemnicą ubezpieczeniową przed dostępem do osób nieuprawnionych”²⁰². W ocenie ubezpieczyciela taka praktyka jest zgodna z powszechnie obowiązującymi przepisami i nie narusza tajemnicy przedsiębiorstwa: „Należy dodatkowo podkreślić, że udostępnienie faktur źródłowych w żaden sposób nie narusza tajemnicy handlowej przedsiębiorcy, bowiem bezspornie zakład ubezpieczeń nie prowadzi działalności w jakimkolwiek zakresie konkurencyjnej do warsztatu (napraw pojazdu czy obrotu częściami) a faktury źródłowe zostaną użyte wyłącznie na potrzeby przedmiotowej szkody i są chronione tajemnicą ubezpieczeniową przed dostępem osób nieuprawnionych”²⁰³.

W trakcie analizy dokumentacji zgromadzonej w toku prowadzonych postępowań skargowych można dostrzec również takie sprawy, w których ubezpieczyciele, mimo przedstawienia przez poszkodowanych faktur źródłowych i wypełnienia tego bezpodstawnego obowiązku, dokonali ich weryfikacji i obniżyli ceny podane na fakturze do cen części nieoryginalnych²⁰⁴. **Również po przedłożeniu faktur, pracownicy ubezpieczycieli weryfikują faktury i dokonują odręcznych skreśleń cen podanych na fakturze, a na treści dokumentu wpisują własne wyliczenia. Jednocześnie, nie podają żadnej podstawy**

²⁰¹ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 17 grudnia 2012 r., skarga RU/WSI/G/11125/KD/12.

²⁰² Stanowisko PZU S.A. z dnia 13 lutego 2013 r., skarga RU/WSI/G/4262/KD/13.

²⁰³ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 2 lipca 2013 r., skarga RU/WSI/G/2408/MKO/13. Podobne stanowisko znajduje się w skardze RU/WSI/G/2194/MKJ/13.

²⁰⁴ Przykładowo w skargach: RU/WSI/G/5649/MKO/13, RU/WSI/9605/PO/12.

prawnej i faktycznej uzasadniającej obniżenie roszczeń wykazanych przez poszkodowanego²⁰⁵. W toku przeprowadzonej analizy, Rzecznik Ubezpieczonych spotkał się również ze stanowiskiem, że praktyka żądania przez ubezpieczycieli od poszkodowanego faktur w toku likwidacji szkody znajduje uzasadnienie w świetle uchwały z dnia 12 kwietnia 2012 r. (sygn. akt III CZP 80/11): „Przyjmowanie uśrednionych cen części różnych kategorii jako podstawy ustalenia odszkodowania, gdy nie udokumentowano poniesienia konkretnych kosztów naprawy, nie jest sprzeczne z ostatnią uchwałą Sądu Najwyższego z 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11). Sąd stwierdził w niej, że wypłacane odszkodowanie winno odpowiadać celowym w danej sprawie i ekonomicznie uzasadnionym kosztom naprawy – także w zakresie nabycia nowych części. Orzeczenie nie ogranicza możliwości uwzględniania w odszkodowaniu cen części zamiennych różnych wskazanych wcześniej kategorii. Tym samym żądanie ustalenia odszkodowania wyłącznie w oparciu o ceny części z logo producenta pojazdu (najdroższe z dostępnych na rynku) bez udokumentowania, że takie elementy faktycznie do naprawy użyto, nie znajduje żadnego oparcia w omawianej Uchwale Sądu. Z omówionych powyżej powodów poprosiliśmy Skarżącego o udostępnienie faktur źródłowych nabycia części zamiennych oraz faktur/rachunków za naprawę pojazdu. Złożenie przygotowanego przez rzeczoznawcę kosztorysu naprawy nie stanowi powodu, że takie koszty naprawy zostały poniesione i takich części w naprawie użyto, jakie znajdują się w kalkulacji”²⁰⁶.

W celu zobrazowania opisywanych praktyk, zachęcamy do zapoznania się z załącznikami 20 oraz 21, które znajduje się w aneksie do niniejszego raportu. Załączniki te obrazują w jaki sposób ubezpieczyciele dokonują weryfikacji cen części podanych w kosztorysach bądź rachunkach przedstawianych przez poszkodowanych, do cen części nieoryginalnych o nieznanym pochodzeniu.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, 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.

Przede wszystkim, jak już uprzednio wskazano, zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. uregulowany jest w treści przepisów kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. A zatem, ubezpieczyciel

²⁰⁵ Praktyki takie są przedstawiane w następujących, przykładowych skargach: RU/WSI/G/4280/MKO/13, RU/WSI/14935/KD/12, RU/WSI8955/MKO.

²⁰⁶ Pismo STU Ergo Hestia S.A. z dnia 19 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/2408/MKO/13. Podobne stanowisko znajduje się w skardze RU/WSI/G/149/MKJ/13.

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 oparcia 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 ubezpieczenia OC p.p.m. 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**. Naprawa pojazdu przed uzyskaniem świadczeń z ubezpieczenia i jej faktyczny zakres nie ma zasadniczego wpływu na powyższy sposób ustalenia ich wysokości.

Dodatkowo, z punktu widzenia przedsiębiorców prowadzących warsztaty naprawcze, **żądanie przedłożenia faktur źródłowych jest ingerencją w ich obszar swobody działalności gospodarczej oraz w sferę tajemnicy handlowej przedsiębiorcy**. Stosownie do treści art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503) przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności. W

judykaturze wskazuje się, że tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy stanowią w szczególności dane obrazujące wielkość produkcji i sprzedaży, a także źródła zaopatrzenia i zbytu²⁰⁷.

Informacja nieujawniona do wiadomości publicznej to informacja, która nie jest znana osobom trzecim, które mogą być potencjalnie zainteresowane jej posiadaniem. Określone dane stają się tajemnicą przedsiębiorstwa wówczas, kiedy przedsiębiorca wyraża wolę, aby została ona tajemnicą dla pewnych grup odbiorców. Jak zostało wskazane w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 6 czerwca 2003 r. (IV CKN 211/01) pozostanie określonych informacji tajemnicą przedsiębiorstwa wymaga, aby przedsiębiorca podjął działania zmierzające do wyeliminowania możliwości ich dotarcia do osób trzecich w normalnym toku zdarzeń bez konieczności podejmowania szczególnych starań. Wśród tych działań wymienia się konieczność poinformowania pracownika o poufnym charakterze wiedzy, techniki, urządzenia. Nie oznacza to jednak, że osoby, które przypadkowo weszły w posiadanie danej informacji są zwolnione z obowiązku zachowania tajemnicy.

Nie powinno budzić wątpliwości, że informacje takie jak: marża stosowana przy nabywaniu części, źródło pochodzenia części, cena nabycia stanowią tajemnice handlową przedsiębiorcy. Przedsiębiorca ma zatem niczym nieskrępowane prawo do odmowy przedstawienia faktur źródłowych ubezpieczycielowi. Warto zwrócić uwagę, że w myśl art. 11 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, czynem nieuczciwej konkurencji jest przekazanie, ujawnienie lub wykorzystanie cudzych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa albo ich nabycie od osoby nieuprawnionej, jeżeli zagraża lub narusza interes przedsiębiorcy. Żądania ubezpieczycieli dotyczące przedłożenia faktur źródłowych są zatem pewnym środkiem stosowanym niejako celem zmuszenia przedsiębiorców oraz posiadaczy pojazdów mechanicznych do ujawnienia tajemnicy handlowej. Jak wskazano w przedstawionych wyżej przykładach, w prowadzonej korespondencji często pojawia się argument ubezpieczycieli, że zakład ubezpieczeń nie prowadzi działalności konkurencyjnej względem warsztatu naprawczego oraz, że zobowiązanie do przedłożenia faktur źródłowych może być zrealizowane wyłącznie na potrzeby określonej szkody. Dodatkowo, w pismach ubezpieczycieli podnoszona jest argumentacja, iż takie żądanie w rzeczywistości chroni poszkodowanych przed nieuczciwym działaniem warsztatu naprawczego. Oczywiście argumentacja ta nie ma żadnego znaczenia, bowiem prawo zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa jest bezwzględny prawem

²⁰⁷ Postanowienie Sądu Antymonopolowego z dnia 30 października 1996 r. (XVII Amz 3/96).

skutecznym wobec wszystkich osób trzecich. Nie można czynić wyjątku, że ujawnienie tajemnicy handlowej powinno nastąpić na potrzeby danego postępowania likwidacyjnego. Zakres dokumentacji jaką może żądać ubezpieczyciel wyraźnie jest wyznaczony w normach powszechnie obowiązującego prawa. W treści art. 16 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej mowa jest o dokumentach potrzebnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli są one niezbędne do prowadzenia dalszego postępowania likwidacyjnego. Faktury źródłowe nie mogą jednak zostać uznane jako niezbędne dokumenty dla prowadzenia postępowania likwidacyjnego w świetle tego przepisu.

Poszkodowany mimo, iż z przyczyn natury faktycznej nie może użytkować pojazdu w skutek kolizji, to nadal pozostaje jego właścicielem. Prawo własności oznacza, iż może on dokonywać wszelkich uprawnień właścicielskich wynikających z normy art. 140 k.c. Przepis ten określa, że w granicach określonych przez ustawy i zasady współżycia społecznego właściciel może, z wyłączeniem innych osób, korzystać z rzeczy zgodnie ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem swego prawa, w szczególności może pobierać pożytki i inne dochody z rzeczy. W tych samych granicach właściciel może rozporządzać rzeczą. Jeżeli zatem poszkodowany umożliwił ubezpieczycielowi dokonanie czynności likwidacyjnych (udostępnił pojazd do oględzin) w celu oszacowania wysokości szkody, to może on podejmować swobodną oraz niczym nieskrępowaną decyzję czy zamierza naprawiać pojazd, czy też czynności tych nie dokonywać. Poszkodowany może również swobodnie rozporządzać uszkodzonym pojazdem.

Jak wynika z opisanych wyżej praktyk, ubezpieczyciele twierdzą również, że metoda kosztorysowa ma charakter nieprecyzyjny i jedynie za jej pomocą można uzyskać tylko przybliżony rozmiar szkody. Wywodząc taki wniosek powołują fragment uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06), gdzie wskazuje się, że metoda kosztorysowa zawiera zobiektywizowaną symulację przyszłych i ewentualnych kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu mechanicznego. Rzecznik Ubezpieczonych wyraża zapatrywanie, że w oparciu o metodę kosztorysową można w sposób pełny oraz prawidłowy oszacować rozmiar szkody powstałej w majątku poszkodowanego. Nie ma racjonalnych powodów, aby twierdzić, że metoda ta może być mniej przydatna w toku likwidacji szkody niż ustalenie wysokości szkody za pomocą faktur. Dodatkowo, nie można twierdzić, iż kosztorys sporządzony przez niezależnego rzeczoznawcę bądź profesjonalny warsztat naprawczy byłby nieprecyzyjny czy też w inny sposób wadliwy. Jeżeli ubezpieczyciel by tak twierdził, to powinien przedstawić dowód na tę okoliczność. Fakt, że Sąd Najwyższy

stwierdził, że metoda kosztorysowa ma charakter symulacji kosztów naprawy, nie uprawnia ubezpieczycieli do jednostronnego zaniżania świadczeń odszkodowawczych i uzależniania dopłaty od udowodnienia przez poszkodowanych, że w rzeczywistości dokonali oni naprawy pojazdu. Metody likwidacji szkody w oparciu o rachunki lub faktury, różnią się co do formy, jednakże powinny one prowadzić do tego samego rezultatu – ustalenia wysokości szkody w taki sposób, aby przywrócić uszczerbek w majątku poszkodowanego powstały na skutek zdarzenia rodzącego odpowiedzialności ubezpieczyciela. Zakłady ubezpieczeń są przecież podmiotami profesjonalnymi, które – stosownie do treści przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej – powinny rzetelnie i sprawnie przeprowadzić postępowanie mające na celu ustalenie odpowiedzialności oraz oszacowanie wysokości szkody. Wynika to bezpośrednio z treści przepisu art. 16 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, który stanowi, że po otrzymaniu zawiadomienia o szkodzie, ubezpieczyciel podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także informuje osobę występującą z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.

Odnosząc się do argumentu związanego ze stosowaniem przepisu art. 6 k.c. przez poszkodowanych, należy zwrócić uwagę, iż norma ta mówi jedynie o tym, na kim spoczywa ciężar dowodu określonych okoliczności. Jednak stosowanie tego przepisu, zostało w pewien sposób zmodyfikowane na tle prowadzenia postępowania likwidacyjnego. W wyroku Sądu Najwyższego z dnia 18 listopada 2009 r. (II CSK 257/09) wyrażono pogląd, że postępowanie likwidacyjne nie ma charakteru spornego, gdzie funkcjonowałby rozkład ciężaru dowodu określony w art. 6 k.c. W toku postępowania likwidacyjnego poszkodowany ma nieznaczne obowiązki formalne i dowodowe, wynikają one z treści przepisu art. 16 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Wymogi postępowania likwidacyjnego, co do ciężaru dowodu, odbiegają znacznie od zasady kontrydiktoryjności obowiązującej w procesie cywilnym. Jak wskazuje się w literaturze, nie budzi wątpliwości, że to zakład ubezpieczeń zobowiązany jest do udowodnienia faktów, które wpływają na wyłączenie bądź ograniczenie odpowiedzialności oraz fakt naruszenia przez poszkodowanego obowiązków, które uzasadniałyby odmowę zapłaty odszkodowania lub jego zmniejszenie.

W ocenie ubezpieczycieli, jeżeli poszkodowany nie zgadza się z zaproponowaną przez ubezpieczyciela kwotą odszkodowania powinien, stosownie do treści art. 6 k.c. udowodnić, że poniósł wyższy koszt naprawy. To właśnie takie założenie leży u podstaw żądania przez

ubezpieczycieli faktur, rachunków, dokumentów źródłowych, a także żądanie przedstawienia pojazdu do oględzin ponaprawczych. Z jednej strony, ubezpieczyciele przerzucają ciężar dowodu na osoby poszkodowane, podczas gdy sami nie wypełniają obowiązków dowodowych wyrażonych w uchwale z dnia 12 czerwca 2012 r. (III CZP 80/11) oraz uzasadnieniu postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11).

W tezie uchwały z dnia 12 czerwca 2012 r. **Sąd Najwyższy wyraźnie zaakcentował, że jeżeli naprawa pojazdu w oparciu o ceny nowych części oraz materiałów prowadziłaby do zwiększenia wartości pojazdu, to ubezpieczyciel powinien tę okoliczność wykazać i wówczas miałby prawo do zmniejszenia wysokości odszkodowania w oparciu o powstałą nadwyżkę.** Jak wynika z analizy kilkudziesięciu spraw będących przedmiotem badania przez Rzecznika Ubezpieczonych, **nie dostrzeżono, aby ubezpieczyciele chociażby próbowali przedstawić dowód na okoliczność, że zaproponowana przez poszkodowanego kwota świadczenia odszkodowawczego doprowadziłaby do wzrostu wartości pojazdu mechanicznego.** W uzasadnieniu postanowienia z dnia 20 czerwca 2012 r. stwierdzono, że w sytuacji, gdy nie zachodzą konieczne warunki do wymiany w miejsce uszkodzonych części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu, o których mowa powyżej, istnieje możliwość zastosowania w miejsce uszkodzonych części oryginalnych, części równoważnych częściom oryginalnym. Ubezpieczyciel, który przy wyliczeniu odszkodowania stosuje tego rodzaju części, powinien uprzednio ustalić, czy części te posiadają zaświadczenie producenta o tym, że są one produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu. Zdaniem Sądu Najwyższego zaświadczenie takie można uznać za wystarczająco wiarygodne tylko pod warunkiem, że pochodzi od producenta pojazdu części oryginalnych dostarczanych producentowi pojazdu. Jak wynika z przeprowadzonej analizy, ubezpieczyciele nie przedstawiają żadnych dowodów na okoliczność, iż części użyte do naprawy w rozliczeniu kosztorysowym posiadają zaświadczenie pochodzące od producenta potwierdzające, że części te są produkowane zgodnie ze specyfikacjami oraz standardami produkcyjnymi.

Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł również, że ubezpieczyciele w celu przerzucenia ciężaru dowodu na poszkodowanego, zastrzegają obowiązek przedłożenia przez poszkodowanego naprawionego pojazdu do tzw. oględzin ponaprawczych²⁰⁸. Jest to również modelowa praktyka ubezpieczycieli, która występuje obok żądań dotyczących przedłożenia

²⁰⁸ Przykładowo skargi: RU/WSI/G/2408/MKO/13, RU/WSI/6373/MKO/13, RU/WSI/G/4332/MKO/13.

faktur źródłowych czy też rachunków potwierdzających naprawę. W ocenie ubezpieczyciela, realizacja takiego obowiązku miałaby być dowodem na okoliczność, że poszkodowany poniósł koszty naprawy w wysokości wyższej niż zaproponowane przez ubezpieczyciela jako tzw. kwotę bezsporną. **Oczywiście takie żądanie jest w świetle powszechnie obowiązujących przepisów bezpodstawne, bowiem – jak już wcześniej wskazano – poszkodowany jest właścicielem pojazdu i nie ma obowiązku dokonywać w nim napraw, natomiast ubezpieczyciel powinien dokonać wypłaty świadczenia odszkodowawczego w taki sposób, aby przywrócić stratę w majątku powstałą na skutek zdarzenia, za które ponosi odpowiedzialność ubezpieczyciel.**

Reasumując, przy uwzględnieniu specyfiki prawnej postępowania likwidacyjnego, ubezpieczyciele nie mogą przerzucać bezpodstawnie ciężaru dowodzenia na osobę poszkodowanego. Ubezpieczyciele niezasadnie wymagają od poszkodowanych dowodu na okoliczność, iż naprawili oni uszkodzone pojazdy, a także na wysokość poniesionych z tego tytułu kosztów. Takie żądania są bez znaczenia z punktu widzenia zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jego obowiązków w toku postępowania likwidacyjnego.

3.4 Argumentacja o bezpodstawnym wzbogaceniu po stronie poszkodowanego

W toku prowadzonej korespondencji, Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł także, że ubezpieczyciele podnoszą argumentację, iż wypłata wyższego świadczenia odszkodowawczego aniżeli jednostronnie ustalone przez ubezpieczyciela, mogłaby spowodować bezpodstawne wzbogacenie się poszkodowanego. Przykładowe stanowisko ubezpieczyciela brzmi następująco: *„Ponieważ zaproponowana kwota odszkodowania jest całkowicie wystarczająca, aby przeprowadzić skuteczną i zgodną z reżimem technologicznym naprawę pojazdu, zrealizowanie złożonych roszczeń i wypłata wyższych kwot mogłoby spowodować, że dopłata doprowadziłaby do otrzymania odszkodowania w kwocie wyższej, niż poniesiona szkoda i byłaby źródłem bezpodstawnego wzbogacenia. Zgodnie z zapisami kodeksu cywilnego, szkoda majątkowa nie może być źródłem bezpodstawnego wzbogacenia”²⁰⁹*. Wskazywane jest również, że: *„W przypadku, **jeżeli nasza Spółka dokonałaby wypłaty odszkodowania uwzględniając maksymalne koszty naprawy, a poszkodowany dokonałby naprawy przy uwzględnieniu minimalnych kosztów wówczas wypłacone odszkodowanie nie miałoby charakteru kompensacyjnego tzw. wyrównującego wysokość poniesionych kosztów naprawy szkody. Natomiast różnica pomiędzy rzeczywistymi***

²⁰⁹ Pismo PZU S.A. z dnia 5 października 2012 r., skarga RU/WSI/G/2118/KD/13.

kosztami naprawy szkody, a wypłaconym odszkodowaniem stanowiłaby w myśl zapisu art. 405 k.c. kwotę bezpodstawnego wzbogacenia²¹⁰. Argumentacja ta jest również powszechna w innych sprawach będących przedmiotem rozpoznania przez Rzecznik Ubezpieczonych wskutek skarg złożonych przez poszkodowanych²¹¹.

Ubezpieczyciele operują instytucją bezpodstawnego wzbogacenia określoną w art. 405 k.c. w celu zabezpieczenia się przed wypłatą świadczenia odszkodowawczego żądanego przez poszkodowanych. Należy zauważyć jednak, że przepis art. 405 k.c. stanowi, iż kto bez podstawy prawnej uzyskał korzyść majątkową kosztem innej osoby, obowiązany jest do wydania korzyści w naturze, a gdyby to nie było możliwe, do zwrotu jej wartości. **Nie można mówić o możliwości bezpodstawnego wzbogacenia w sytuacji, kiedy poszkodowany nie otrzymał realnie żadnego przysporzenia majątkowego, które mogłoby powodować jego bezpodstawne wzbogacenie.** Jak wskazano w wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 18 stycznia 2011 r. (I ACa 1011/10), dla powstania roszczenia o zwrot nienależnego świadczenia (art. 410 k.c.) konieczne jest spełnienie przesłanki bezpodstawnego wzbogacenia w rozumieniu art. 405 k.c., tj. uzyskanie korzyści majątkowej przez wzbogaconego kosztem majątku zubożonego.

Tak więc, argumenty ubezpieczycieli o rzekomym bezpodstawnym wzbogaceniu poszkodowanego mają charakter czysto hipotetyczny. Trudno uznać je za uzasadnione w sytuacji, kiedy ubezpieczyciel nie przedstawia w toku postępowania likwidacyjnego żadnego dowodu na okoliczność, że otrzymanie przez poszkodowanego określonej sumy pieniężnej spowodowałoby bezpodstawne wzbogacenie się poszkodowanego. Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zauważyć, że jeżeli pojazd przed zdarzeniem posiadał zamontowane części oryginalne to otrzymanie przez poszkodowanego odszkodowania przysługującego w ramach ubezpieczenia OC p.p.m., ustalonego w oparciu o ceny części oryginalnych, w żadnej mierze nie spowoduje bezpodstawnego wzbogacenia poszkodowanego.

Ubezpieczyciele powołując się na argument o bezpodstawnym wzbogaceniu poszkodowanego, tworzą tym samym pewne zabezpieczenie swoich interesów majątkowych przed wypłatą należnych poszkodowanym świadczeń odszkodowawczych. Dodatkowo, jeżeli ubezpieczyciele twierdzą, iż na skutek wypłaty świadczenia dojdzie do bezpodstawnego wzbogacenia poszkodowanego, to stosownie do tezy uchwały z dnia 12 czerwca 2012 r., powinni przedstawić dowód na okoliczność, że żądana przez poszkodowanego kwota spowoduje bezpodstawne przysporzenie w jego majątku. Do bezpodstawnego wzbogacenia

²¹⁰ Pismo TUiR Warta S.A. z dnia 10 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/2078/KD/13.

²¹¹ Przykładowo w skargach: RU/WSI/14252/KD/12, RU/WSI/G/2143/KD/13, RU/WSI/G/3868/MKO/13.

w świetle art. 405 i nast. k.c. może bowiem dojść tylko w sytuacji, gdy poszkodowany otrzymałby świadczenie odszkodowawcze przewyższające jego uszczerbek majątkowy powstały wskutek zdarzenia.

Reasumując zatem, nie można mówić o bezpodstawnym wzbogaceniu się danej osoby w sytuacji, kiedy faktycznie nie dojdzie do rzeczywistego, a zarazem bezpodstawnego przysporzenia w jej majątku. Argumentacja ubezpieczycieli w tym zakresie nie jest poparta żadnymi dowodami i ma charakter czysto abstrakcyjny.

3.5 Specyficzna interpretacja pojęcia przywrócenia do stanu poprzedniego (art. 363 k.c.) oraz obowiązku współdziałania dłużnika z wierzycielem (art. 354 k.c.)

W toku prowadzonej analizy, Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł, iż ubezpieczyciele dokonują wyłącznie korzystnej dla siebie interpretacji norm art. 363 k.c. oraz art. 354 k.c. Przepisy te spełniają niezwykle ważną rolę przy ocenie zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz sposobu prowadzenia postępowania likwidacyjnego. Wykładnia ta sprowadza się do przyjęcia następujących stanowisk: *„nie bez znaczenia jest również obowiązek współpracy poszkodowanego przy naprawieniu szkody, który znajduje uzasadnienie w brzmieniu art. 354 § 2 k.c. będącym przepisem odnoszącym się do zobowiązań, których źródłem jest zarówno umowa jak i ustawa (art. 436 k.c.) (wyrok SN z 25.04.2002 r., I CKN 1466/99). Przepis ten określa sposób, w jaki wierzyciel (poszkodowany) powinien współdziałać w przywróceniu stanu poprzedniego. **Jeżeli poszkodowany ma wpływ na wybór części zamiennych użytych do naprawy to oznacza, że jest w tym zakresie zobowiązany do lojalnego zachowania się wobec zakładu ubezpieczeń, a więc do racjonalizacji kosztów**”²¹²; „PZU S.A. stoi na stanowisku, iż zapłata odpowiedniej sumy pieniężnej, o której mowa w art. 363 § 1 k.c. nie oznacza, że pozwany ma zapłacić maksymalne koszty naprawienia pojazdu z uwzględnieniem najwyższych dostępnych cen i usług. **Brak jest podstaw do przyjęcia za podstawę wyliczenia odszkodowania kosztorysu wykonanego przez usługodawcę wskazanego przez poszkodowanego, gdyż wyliczenie to może być rozumiane tylko jako niewiążąca oferta**”²¹³; „(...) jednak w obecnej sytuacji rynkowej założenie, że w przypadku pojazdów kilkuletnich, o nie znanym do końca przebiegu dotychczasowej eksploatacji i historii serwisowania właściwej naprawy typowych uszkodzeń można dokonać tylko poprzez użycie części z dystrybucji ASO, sprzeczne jest z art. 354 k.c. i*

²¹² Pismo PZU S.A. z dnia 19 marca 2013 r., skarga RU/WSI/G/836/PO/13.

²¹³ Pismo PZU S.A. z dnia 24 czerwca 2013 r., skarga RU/WSI/G/5809/PO/13.

zasadami doświadczenia życiowego. Części spoza dystrybucji wskazane w kosztorysie PZU S.A. pokazywały, że w takim zakresie cenowym jest możliwe nabycie części zamiennych, którymi stan pojazdu można doprowadzić do tego jaki był przed zdarzeniem²¹⁴; „(...) skoro wysokość odszkodowania powinna obejmować wszystkie niezbędne i ekonomicznie uzasadnione wydatki dla przywrócenia stanu poprzedniego uszkodzonego pojazdu, oznacza to, że naprawa powinna zostać dokonana w sposób racjonalny z najmniejszym nakładem sił i kosztów. 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”²¹⁵. Podobne stanowiska ubezpieczycieli znajdują się również w innych sprawach będących przedmiotem rozpatrzenia przez Rzecznika Ubezpieczonych²¹⁶.

Przepis art. 363 k.c. wyraża fundamentalną zasadę prawa odszkodowawczego stanowiąc, 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. Innymi słowy – oznacza to, że wartość techniczna i rynkowa pojazdu sprzed jej zaistnienia i po tym fakcie powinna być taka sama, a naprawiony pojazd powinien zapewnić poszkodowanemu komfort jazdy oraz bezpieczeństwo w takim stopniu jak przed zdarzeniem²¹⁷. Tożsamy pogląd został wyrażony w jednolitym orzecznictwie Sądu Najwyższego oraz sądów powszechnych²¹⁸. Przykładowo, w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 20 października 1972 r. (II CR 425/72) stwierdzono, że w wypadku uszkodzenia rzeczy w stopniu umożliwiającym przywrócenie jej do stanu poprzedniego osoba odpowiedzialna za szkodę zobowiązana jest zwrócić poszkodowanemu wszelkie celowe, ekonomicznie uzasadnione wydatki, poniesione w celu przywrócenia stanu poprzedniego rzeczy uszkodzonej. Wypłata świadczenia odszkodowawczego ustalonego na podstawie cen części oryginalnych (w sytuacji, jeżeli w pojeździe zamontowane były przed szkodą części oryginalne) nie jest w żadnej mierze

²¹⁴ Pismo PZU S.A. z dnia 30 kwietnia 2013 r., skarga RU/WSI/G/583/MKO/13.

²¹⁵ Pismo PZU S.A. z dnia 4 czerwca 2013 r., skarga RU/WSI/G/1960/MKO/13. Podobne stanowisko w skardze RU/WSI/G/11268/KD/12.

²¹⁶ Przykładowo skargi: RU/WSI/G/2167/KD/13, RU/WSI/G/1581/KD/13, RU/WSI/G/684/KD/13, RU/WSI/G/385/KD/13.

²¹⁷ T. Szanciło, *Koszty naprawy pojazdu w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej – glosa do uchwały SN z dnia 12 kwietnia 2012 r.*, Monitor Prawniczy 7/2013, s. 386.

²¹⁸ Zob. przykładowo: wyrok SN z dnia 5 listopada 1980 r. (III CRN 223/80), wyrok SA w Łodzi z dnia 10 listopada 1992 r. (I ACr 410/92).

naruszeniem zasady przywrócenia do stanu poprzedniego wyrażonej w treści art. 363 k.c. Nie można również twierdzić, że wystąpienie przez poszkodowanego wobec ubezpieczyciela z roszczeniem o wypłatę świadczenia odszkodowawczego ustalonego w oparciu o ceny części oryginalnych byłoby niezgodne z zasadą współdziałania dłużnika z wierzycielem określoną w art. 354 k.c. W ocenie ubezpieczycieli, racjonalizacja kosztów oznaczałaby ustalenie wysokości kosztów naprawy w oparciu o najtańsze ceny części dostępne na rynku. Bezsporne jest, że wybór części zamiennych jest niezwykle zróżnicowany i poszkodowany może wybrać jakie części spośród dostępnych zostaną użyte do naprawy pojazdu. Jednakże, jak wyraźnie zaakcentowano w prezentowanej wyżej linii orzecznictwa Sądu Najwyższego, zasadą jest wypłata świadczenia odszkodowawczego ustalonego na podstawie cen części oryginalnych pochodzących od producenta, a dopiero w innych, wyjątkowych wypadkach świadczenie może zostać ustalone w oparciu o ceny części o jakości niższej aniżeli pochodzące bezpośrednio od producenta.

Na marginesie, Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zwrócić uwagę, że ubezpieczyciele w korespondencji prowadzonej z poszkodowanymi oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych, budują argumentację na podstawie wyrwanych z kontekstu, następujących fragmentów uzasadnienia postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r.: *„Nie budzi wątpliwości, że oryginalność części wykorzystywanych do naprawy pojazdu stanowi istotny czynnik decydujący o tym, czy naprawa jest wystarczająca do przywrócenia jego do stanu poprzedniego. Nie oznacza to jednak, że w razie uszkodzenia części pochodzącej bezpośrednio od producenta pojazdu, do naprawy albo obliczania kosztów naprawy mogą być wykorzystywane tylko ceny takich części (części oryginalnych bezpośrednio pochodzących od producenta pojazdu). W ten sam sposób należy, co do zasady ocenić wykorzystanie przy ustalaniu odszkodowania także innych części, nowych, które są tej samej jakości, co części pochodzące bezpośrednio od producenta pojazdu, oznaczone jego znakiem towarowym albo logo (rozprowadzane w opakowaniach w ten sposób oznaczonych) i dystrybuowane w ramach jego sieci dystrybucji”*²¹⁹. Jednakże, dalej w uzasadnieniu postanowienia (co ubezpieczyciele w prowadzonej korespondencji pomijają) czytamy, że: *„Takimi częściami są występujące w obrocie części wyprodukowane przez tego samego producenta, który dostarcza producentowi pojazdu do montażu pojazdów lub części zamienne. Są to części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta pojazdu, a więc części dokładnie tej samej jakości co części pochodzące bezpośrednio od producenta pojazdu,*

²¹⁹ Pismo PZU S.A. z dnia 1 sierpnia 2013 r., skarga RU/WSI/5368/MKO/13; pismo ubezpieczyciela z dnia 24 czerwca 2013 r. Podobne stanowisko znajduje się w skardze RU/WSI/G/774/MKO/13.

a różniące się tylko oznakowaniem. Z tego względu ich użycie należy co do zasady uznać za równoważne użyciu części oryginalnych. Do wykazania przez ubezpieczyciela, że podstawą kalkulacji odszkodowania były ceny takich właśnie części wystarczające byłoby wskazanie, iż części 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. Oczywiście, okoliczności te powinny być uprzednio przez ubezpieczyciela ustalone”.

Tak więc z powyższego wynika wniosek, że ubezpieczyciel może stosować części o porównywalnej jakości, ale tylko i wyłącznie w wyjątkowych przypadkach i wówczas, gdy wykaże, że części te zostały wyprodukowane zgodnie ze standardami ustalonymi przez producenta pojazdu. **W analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych sprawach, ubezpieczyciele nie przedstawiają żadnego dowodu na tę okoliczność.**

Kolejną, istotną kwestią jest powoływanie się przez ubezpieczycieli na obowiązek współdziałania dłużnika z wierzycielem określony w treści art. 354 k.c. Zdaniem ubezpieczycieli, poszkodowany powinien współdziałać z ubezpieczycielem w ten sposób, żeby dokonać naprawy pojazdu z użyciem jak najmniejszych nakładów finansowych. Miałoby to zabezpieczyć ubezpieczycieli przed wypłatą świadczenia nadmiernie zawyżonego. W ocenie ubezpieczycieli koszty naprawy pojazdu mechanicznego powinny być ustalone w sposób uśredniony, z użyciem jak najmniejszych środków finansowych oraz najtańszych cen części dostępnych na rynku²²⁰. Oczywiście tego typu interpretacja obowiązku współdziałania ma charakter jednostronny oraz rodzi niekorzystne skutki ekonomiczne dla poszkodowanego. Takie stanowisko ubezpieczycieli nie znajduje uzasadnienia, bowiem, jak wskazuje się w orzecznictwie, poszkodowany nie ma obowiązku poszukiwania warsztatu naprawczego, który świadczy najtańsze usługi na rynku. Dla poszkodowanego byłoby to zbyt dalekim utrudnieniem, aby dokonywał on selekcji warsztatów naprawczych. Nałożenie na poszkodowanego takiego obowiązku jest nieuprawnione i narusza zasadę współdziałania określoną w art. 354 k.c. Dodatkowo, ubezpieczyciele powołują się na art. 354 k.c., podczas gdy sami naruszają zasadę współdziałania w toku prowadzonej likwidacji szkody, co zostało w niniejszej części raportu przedstawione.

²²⁰ Jest to również schematyczny oraz modelowy wzorzec postępowania. Przykładowe stanowiska znajdują się w skargach: RU/WSI/G/1978/MKO/13, RU/WSI/G/4280/MKO/13, RU/WSI/7383/NK/13, RU/WSI/G/12418/KD/12.

4. Odmiennie kształtowanie przez zakłady ubezpieczeń wysokości kosztów naprawy dla przyjęcia szkody całkowitej, a szkody częściowej

W toku analizy spraw wszczętych na skutek skarg składanych przez osoby poszkodowane, Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł również praktykę polegającą na stosowaniu niejednorodnych i rozbieżnych kryteriów przy ustalaniu kosztów naprawy, w zależności od faktu, czy szkoda ma charakter całkowity (tj. koszty naprawy przewyższają wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym) czy też częściowy (koszty naprawy są mniejsze niż wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym). Z jednej strony, w celu przyjęcia stanu szkody całkowitej w pojeździe, koszty naprawy ustalane są na maksymalnych stawkach za robociznę oraz najwyższych cenach części. Z drugiej strony, dla przyjęcia stanu szkody częściowej – koszty te zostają „uśrednione” na podstawie stawek niższych, cen części nieoryginalnych bądź amortyzacji cen części.

Celem zobrazowania oraz wyjaśnienia takiej praktyki, warto przytoczyć następujący przykład. W jednej z analizowanych spraw, na jej początkowym etapie, poszkodowany otrzymał od ubezpieczyciela wyliczenie, zgodnie z którym wartość pojazdu przed szkodą wynosiła 19 700,00 zł, wartość pozostałości 7556,90 zł, a odszkodowanie należne poszkodowanemu 12 143,10 zł (obliczone w postaci różnicy pomiędzy wartością pojazdu w stanie sprzed szkody, a wartością pozostałości)²²¹. Koszty naprawy ustalono na kwotę 19 971,60 zł. Kosztorys w tym przypadku sporządzony został wyłącznie w oparciu o ceny części oryginalnych oraz stawek za roboczogodzinę w wysokości 140,00 zł²²². Następnie, od wyliczeń ubezpieczyciela poszkodowany odwołał się wskazując, że w wycenie wartości pojazdu w stanie sprzed szkody nie została uwzględniona wartość wyposażenia dodatkowego pojazdu. Poszkodowany przedstawił ubezpieczycielowi wycenę niezależnego rzeczoznawcy, zgodnie z którą, wartość pojazdu w stanie sprzed szkody wynosiła 27 900,00 zł²²³. W odpowiedzi na odwołanie, ubezpieczyciel kolejnym pismem przedstawił poszkodowanemu nowy kosztorys, w którym koszty naprawy zostały ustalone na kwotę 11 952,90 zł (ubezpieczyciel uznał, że w pojeździe wystąpiła szkoda częściowa²²⁴). Jak wynika z załącznika 25 do niniejszego raportu, kosztorys ten zawierał ceny części nieoryginalnych (Intercar, Polcar), urealnienie na ceny pozostałych części w wysokości 20% oraz stawki za roboczogodzinę w wysokości 50,00 zł. W dalszej kolejności, poszkodowany odwołał się po

²²¹ Zob. załącznik 22.

²²² Zob. załącznik 23.

²²³ Zob. załącznik 24.

²²⁴ Zob. załącznik 25.

raz kolejny od stanowiska ubezpieczyciela oraz słusznie wskazał, że skoro wartość pojazdu w stanie nieuszkodzonym została określona na kwotę 27 900,00 zł, to ubezpieczyciel powinien dokonać wypłaty odszkodowania na podstawie pierwotnie ustalonych przez ubezpieczyciela kosztów naprawy na kwotę 19 971,60 zł (przy przyjęciu cen części oryginalnych oraz bez dokonywania potrąceń amortyzacyjnych)²²⁵. Oczywiście Rzecznik Ubezpieczonych w prowadzonych postępowaniach skargowych diagnozuje więcej tego typu praktyk.

Powyższy przykład pokazuje jednoznacznie, że ubezpieczyciele, w zależności od korzystniejszego dla siebie wyniku, modyfikują w sposób dowolny koszty naprawy uszkodzonego pojazdu, przy okazji stosując niejednolite kryteria ustalania kosztów naprawy. Jak uprzednio wskazano, w dotychczasowej linii orzecznictwa Sądu Najwyższego oraz sądów powszechnych zasady ustalania wysokości kosztów naprawy zostały ustalone w sposób klarowny i jednoznaczny. Zasad tych nie można naruszać tylko po to, aby osiągnąć korzystniejszy wynik (zarówno po stronie poszkodowanego jak i ubezpieczyciela), polegający na wypłacie mniejszego odszkodowania lub otrzymaniu większego świadczenia – w przypadku poszkodowanego. W tym zakresie, pomiędzy stronami obowiązuje zasada współdziałania dłużnika z wierzycielem określona w art. 354 k.c. Zakłady ubezpieczeń jako zorganizowane podmioty gospodarcze, powinny zatem za pomocą odpowiednio wykwalifikowanych kadr oraz w oparciu o specjalistyczne programy (np. Audatex, Eurotaxglass's) dokonać prawidłowego ustalenia wysokości kosztów naprawy w oparciu o obiektywne i zgodne z powszechnie obowiązującym prawem kryteria. Miernik staranności ubezpieczyciela jako podmiotu profesjonalnego powinien być oceniany stosownie do treści art. 355 § 1 k.c. Norma ta stanowi, iż należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności. Jak wskazuje Sąd Apelacyjny w Poznaniu w wyroku z dnia 26 marca 2006 r. (I ACa 1018/05), należyta staranność dłużnika określana jest przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej przez niego działalności gospodarczej oraz uzasadnia zwiększone oczekiwania co do umiejętności, wiedzy, skrupulatności i rzetelności, zapobiegliwości i zdolności przewidywania. Obejmuje także znajomość prawa oraz następstw z niego wynikających w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej. Obowiązek należytej staranności dotyczy wszystkich etapów wykonywania zobowiązania, tj. fazy przygotowawczej, zasadniczej i końcowej. Przez cały czas tego wykonywania dłużnik

²²⁵ Skarga RU/WSI/G/14664/GC/12.

powinien zachować stosowną pilność, uwagę, ostrożność, zdrowy rozsądek oraz troskę o zrealizowanie zamiaru.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, zarówno poszkodowany jak i ubezpieczyciel sprawcy nie mogą przyjmować odmiennych kryteriów ustalania wysokości kosztów naprawy w zależności od woli uzyskania korzystniejszego ekonomicznie wyniku postępowania likwidacyjnego. Takie działanie stałoby w sprzeczności z normą art. 363 k.c., a także byłoby rażąco sprzeczne z zasadą współdziałania dłużnika z wierzycielem. Zgodnie z art. 354 k.c., dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, bez względu na rodzaj powstałej szkody, zarówno poszkodowanego jak i ubezpieczyciela powinny obowiązywać te same kryteria ustalenia wysokości kosztów naprawy. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na tezę wyroku Sądu Najwyższego z dnia 22 listopada 2000 r. (II CKN 315/00) zgodnie z którą, przepis art. 354 § 2 k.c. obowiązkiem współdziałania – przy wykonywaniu zobowiązania – w równym stopniu obciąża wierzyciela co i dłużnika, a w doktrynie i judykaturze przyjmuje się jednakowe kryteria przy ocenie – wymaganej w tym zakresie – powinności każdego z nich.

Przyzwolenie na tego typu praktykę uprawniałoby do dokonywania nieuprawnionych modyfikacji oraz manipulacji przy sporządzaniu rozliczeń kosztorysowych. Pozwoliłoby to więc na obejście bezwzględnie obowiązującej normy art. 363 § 1 zd. 2 k.c., która określa sposób ustalania wysokości świadczenia w sytuacji, gdy przywrócenie do stanu poprzedniego jest niemożliwie bądź pociągałoby za sobą dla zobowiązanego nadmierne trudności lub koszty. Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych niedopuszczalne byłoby działanie poszkodowanego nakierowane na celowe zaniżenie wysokości kosztów naprawy (np. zastosowanie cen części zamiennych w kosztorysie w sytuacji, gdy w pojeździe były zamontowane części oryginalne podlegające wymianie) w celu przekwalifikowania ustalonej szkody całkowitej, na szkodę częściową i otrzymanie z tego tytułu wyższego odszkodowania, aniżeli świadczenia obliczonego metodą dyferencyjną (tj. różnicy pomiędzy wartością wraku, a wartością pozostałości).

5. Wnioski płynące z opinii przedstawionych przez rzeczoznawców samochodowych

W toku prac nad niniejszym raportem, Rzecznik Ubezpieczonych zasięgnął również opinii rzeczoznawców samochodowych, którzy na pytania zadane przez Rzecznika Ubezpieczonych wypowiedzieli się na tematy związane z jakością części oryginalnych, nieoryginalnych oraz wyjaśnili zasady stosowania części oryginalnych bądź zamienników w zależności od okresu eksploatacji pojazdu. Wiedza specjalistyczna uzyskana przez profesjonalnych rzeczoznawców niewątpliwie umocniła, a także potwierdziła stanowisko prawne prezentowane dotychczas przez judykaturę oraz Rzecznika Ubezpieczonych.

Przed wszystkim, Rzecznik Ubezpieczonych zapytał rzeczoznawców o różnice techniczne pomiędzy częściami oryginalnymi pochodzącymi bezpośrednio od producenta pojazdu, a zamiennikami dystrybuowanymi przez firmy takie jak: BHMD, POLCAR, AUTOELEMENTS. W odpowiedzi, rzeczoznawcy jednoznacznie stwierdzili, iż występują diametralne różnice pomiędzy tego typu częściami. Części nieoryginalne są trudniejsze do zamontowania, ich prawidłowe umieszczenie wymaga więcej czasu, aniżeli przy montowaniu części oryginalnych. Powoduje to, iż naprawa przy użyciu części nieoryginalnych staje się bardziej czasochłonna i wymaga większego zaangażowania mechanika. Części nieoryginalne są również sporządzone z innego, gorszego materiału, który powoduje, iż estetycznie taka część odbiega od części oryginalnej pochodzącej bezpośrednio od producenta pojazdu. Części nieoryginalne są również mniej trwałe, powłoka lakiernicza takich części jest słabsza, przez co część taka narażona jest na szybką eksploatację oraz jest bardziej podatna na zniszczenia. Dodatkowo, analizując jakość części nieoryginalnych można zobaczyć następujące różnice w porównaniu do części oryginalnych: brak jest ocynkowania blachy, ciężar takiej części jest mniejszy, grubość również jest mniejsza, krawędzie części nieoryginalnych są ostre, a brzegi nierówne, odbiegają one od kształtu części oryginalnych.

Na potrzeby raportu Rzecznika Ubezpieczonych przeprowadzono techniczną analizę części nieoryginalnej (reflektora). W wyniku analizy oraz porównania do jakości części oryginalnej stwierdzono, że odbłask reflektora jest bardziej matowy, a po dłuższym czasie eksploatacji odkleja się. Materiał takiej części jest inny, mocowanie żarówki jest bardziej utrudnione oraz brak jest prawidłowej regulacji kąta pochylenia takiej części.

Dokonując dalszej analizy poszczególnych rodzajów części należy zwrócić uwagę, że zderzak dystrybuowany przez Polcar oraz Inter Cars typu PJ, w przeciwieństwie do zderzaka produkowanego przez producenta (Volkswagen) nie posiada zagruntowania powierzchni, która pozwoliłaby na bezpośrednie nałożenie powłoki lakierowej. Użycie bądź zamontowanie

zderzaka typu PJ Inter Cars wiąże się z koniecznością wykonania dodatkowych (w stosunku do zderzaków Volkswagen i Polcar typu PJ) prac, które polegają na przygotowaniu powierzchni, tj. zagruntowaniu zderzaka do nałożenia powłoki lakierowej. Również zderzak Inter Cars typu PJ posiada miejsca wypukłe w okolicy otworów mocowania czujnika odległości. Tak więc, celem uzyskania efektu estetycznego na poziomie zbliżonym do zderzaków produkowanych przez Volkswagen niezbędne jest wyrównanie powierzchni.

Dokonując dalszego porównania jakości części oryginalnych, a zamiennych (Polcar, Inter Cars) należy zauważyć, że kraty wlotu powietrza (zamiennik) w przeciwieństwie do kraty producenta są dostarczane bez logo producenta pojazdu. Części alternatywne posiadają odmienne ukształtowanie, bowiem przestrzeń za miejscem przewidzianym na logo producenta jest zaślepią. Wiąże się to ze zmianą ilości powietrza przedostającego się do chłodnicy pojazdu. Również ukształtowanie zaczepów mocujących kraty wlotu powietrza zderzaka przedniego Polcar (jakość PJ) jest inne niż zaczepów kraty wlotu powietrza marki Volkswagen. Również błotniki oferowane przez Polcar oraz Inter Car (jakość PJ) nie posiadają warstwy cynkowej, która podnosi odporność blachy stalowej na korozję. Części producenta posiadają natomiast taką warstwę. Również szerokość zagiętej części krawędzi górnej błotnika Polcar (jakość PJ) jest mniejsza od szerokości tej części błotnika produkowanego przez producenta.

Należy też zwrócić uwagę, że pokrywa przednia (tzw. maska pojazdu) wyprodukowana przez Volkswagen jako jedyna posiada zabezpieczoną za pomocą masy uszczelniającej zawiniętą krawędź blachy poszycia zewnętrznego. Masa ta chroni miejsca łączenia blach przed przedostaniem się pomiędzy nie wilgoci, co zmniejsza możliwość wystąpienia korozji. Uzupełnienie w warunkach warsztatowych brakującej masy uszczelniającej wiąże się z dodatkowymi kosztami zużycia materiałów oraz nakładem pracy. Również jakość wykonania powłoki gruntującej pokryw przednich (Polcar jakość PJ, Inter Cars PJ) jest niższa niż pokrywa przednia marki Volkswagen. Pokrywy przednie oferowane przez Polcar oraz Inter Cars posiadają na powłoce gruntującej wady. Celem zapewnienia prawidłowego efektu estetycznego końcowej powłoki lakierowej, przed jej nałożeniem niezbędne jest usunięcie występujących na pokrywach przednich Polcar oraz Inter Cars wad powłok gruntujących.

Reflektory Polcar (jakość PJ) w odróżnieniu do reflektorów produkowanych przez Volkswagen nie posiadają zamontowanych żarówek. W przypadku reflektorów Polcar ilość rozproszonego światła, które przedostaje się powyżej wyznaczonej linii światła i cienia jest większa aniżeli w przypadku reflektorów Volkswagen. Oznacza to, że stopień olśnienia

kierowcy pojazdu nadjeżdżającego z przeciwka jest większy w przypadku reflektorów Polcar jakość PJ, niż w przypadku reflektorów produkowanych przez producenta. Także porównanie oświetlanej powierzchni wykazało, że ilość światła i cienia z prawej strony w przypadku reflektorów zamiennych, jest mniejsza aniżeli w przypadku reflektorów producenta. Reflektory dystrybuowane przez Polcar oświetlają zatem strefę pobocza przed pojazdem w mniejszym stopniu aniżeli reflektory Volkswagen. Reflektory wprowadzone do obrotu przez Polcar posiadają również odmienne położenie gniazda osadczego żarówki świateł drogowych, co uniemożliwia zamontowanie w nim żarówki. Oznacza to, iż taki reflektor nie może być użyty w sposób prawidłowy.

Należy zauważyć, iż **montaż powyższych części zamiennych wiąże się dodatkowymi utrudnieniami oraz wymaga dalszych nakładów pracy w warunkach warsztatowych. Montaż części zamiennych jest zatem trudniejszy oraz dłuższy, niż montaż części oryginalnych produkowanych przez producenta pojazdu.**

Również sami producenci pojazdów i części samochodowych wskazują, iż części nieoryginalne nie spełniają wymogów w zakresie bezpieczeństwa. W odpowiedzi jednego z rzeczoznawców, przedstawiono następujący cytat z dokumentu pt. „Instrukcja Obsługi Toyoty Yaris”: *„Tego typu części zamienne (tj. nieoryginalne – przyp. autora) nie spełniają wymogów technicznych i jakościowych firmy Toyota i nie są objęte jakąkolwiek gwarancją, jak również nie są objęte gwarancją jakąkolwiek uszkodzenia wynikającego bezpośrednio lub pośrednio z montażu tych części”.*

Rzeczoznawcy, z którymi Rzecznik Ubezpieczonych wymienił poglądy w toku prac nad niniejszym raportem jednoznacznie stwierdzili, że jeżeli w pojeździe eksploatowanym (w okresie od 5 do 12 lat) zostaną zamontowane nowe części oryginalne, na miejsce części oryginalnych starych, to nie dojdzie do wzrostu wartości pojazdu. Zasadny wydaje się więc wniosek, że wypłata odszkodowania ustalonego na podstawie cen części oryginalnych nie spowoduje bezpodstawnego wzbogacenia się poszkodowanego.

Zasadniczo, rzeczoznawcy potwierdzili również tezę Rzecznika Ubezpieczonych, zgodnie z którą nie dojdzie do przywrócenia stanu poprzedniego jeżeli w miejsce części oryginalnych pochodzących bezpośrednio od producenta, zostaną zamontowane części gorszej jakości (nieoryginalne). Również rzeczoznawcy stwierdzili, że **zasadniczo jeżeli doszło do uszkodzenia części oryginalnych to naprawa pojazdu powinna również nastąpić w oparciu o części oryginalne. Odstępstwo od tej zasady może nastąpić wyłącznie w przypadkach, kiedy część uszkodzona byłaby nieoryginalna.**

Rzecznik Ubezpieczonych pytał się również rzeczoznawców na jakiej podstawie ubezpieczyciele w toku likwidacji szkód komunikacyjnych dokonują weryfikacji faktur bądź kosztorysów przedstawianych przez poszkodowanych. **W odpowiedzi otrzymano informację, iż weryfikacja następuje wyłącznie według wewnętrznych ustaleń oraz procedur ubezpieczyciela, a przy uśrednianiu cen części oraz stawek za roboczogodzinę występuje daleko idąca dowolność.** Rzeczoznawcy wskazują również, że na ogół niemożliwe jest nabycie części po cenie uśrednionej, którą proponuje ubezpieczyciel w kosztorysie przedstawionym poszkodowanemu. Wskazano również, iż w toku likwidacji szkody osoba sporządzająca kosztorys może posługiwać się następującymi kryteriami doboru cen części: „najlepsza jakość” oraz „najtańsza część”. W praktyce ubezpieczyciele stosują przeważnie to drugie kryterium.

Rzeczoznawcy również w swoich wypowiedziach odnosili się do praktyk ubezpieczycieli polegających na zaniżaniu cen części i wysokości stawek za roboczogodzinę na kosztorysach oraz rachunkach przedstawianych przez poszkodowanych w toku likwidacji szkód. Większość rzeczoznawców uznała, iż takie praktyki są niedopuszczalne, jednakże pojawił się głos, że weryfikacja kosztów naprawy proponowanych przez poszkodowanych powinna następować przy pomocy niezależnych rzeczoznawców wpisanych na listę Ministerstwa Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej. W odpowiedziach zwracano uwagę, iż ubezpieczyciele nie przedstawiają żadnych dowodów na jakiej podstawie przyjmują zaniżone ceny oraz stawki za roboczogodzinę przy procesie weryfikacji dokumentów przedstawionych przez poszkodowanych. A zatem, ubezpieczyciele nie przedstawiają żadnego merytorycznego oraz faktycznego uzasadnienia dla praktyk, które naruszają w sposób oczywisty interesy majątkowe osób poszkodowanych.

Powyższe wnioski przedstawiane przez rzeczoznawców potwierdzają dotychczas prezentowane przez Rzecznika Ubezpieczonych stanowisko, a także stanowią dowód na fakt, że działania ubezpieczycieli nie znajdują uzasadnienia w świetle obowiązujących norm prawnych. Ubezpieczyciele nie przyjmują żadnych klarownych i rzetelnych kryteriów, a dokonują uśrednienia cen części według wyłącznie sobie znanych procedur, na które poszkodowany nie ma jakiegokolwiek wpływu. Ponadto, mimo wyraźnych obowiązków dowodowych i informacyjnych nałożonych na ubezpieczycieli w toku likwidacji szkody, nie przedstawiają poszkodowanym żadnych informacji na jakiej podstawie ustalono wysokość świadczenia. Z wypowiedzi rzeczoznawców można wywieść również pośredni wniosek, że korzystanie z części gorszych jakości może przyczynić się do ogólnego pogorszenia bezpieczeństwa na drogach publicznych.

6. Podsumowanie

W niniejszym rozdziale raportu zostały przedstawione wszystkie zaobserwowane przez Rzecznika Ubezpieczonych praktyki w zakresie zaniżenia odszkodowań o ceny części nieoryginalnych z ubezpieczenia OC p.p.m. Jak wynika z obserwacji poczynionych przez Rzecznika Ubezpieczonych, ubezpieczyciele czasami w sposób rażący nie stosują się do wytycznych dotychczas zaprezentowanych w orzecznictwie sądowym. Ubezpieczyciele opisanymi praktykami okazują brak poszanowania powszechnie obowiązujących norm prawnych, a w szczególności art. 361 w zw. z art. 363 k.c.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, ukształtowana linia judykatury, ilość skarg na zakłady ubezpieczeń oraz negatywny wizerunek ubezpieczycieli w mediach, powinny wpłynąć na polepszenie procedur likwidacyjnych oraz na przestrzeganie określonych norm prawnych. Jednakże rzeczywistość jest zgoła odmienna. Wytyczne płynące z postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. nie zostały w żaden sposób przyjęte bądź wdrożone na etapie postępowania likwidacyjnego przez zakłady ubezpieczeń. Ubezpieczyciele nadal dopuszczają się praktyk nakierowanych głównie na zaniżenie świadczenia odszkodowawczego z ubezpieczenia OC p.p.m. w oparciu o ceny części alternatywnych, nie pochodzących bezpośrednio od producenta. Dodatkowo, przeliczają bezpodstawnie na poszkodowanych ciężar udowodnienia faktu naprawy pojazdu. Żądają od poszkodowanych w sposób niezasadny m.in.: faktur źródłowych, rachunków oraz przedstawienia pojazdu do oględzin ponaprawczych. Również powołują błędną podstawę prawną dla dokonania swoich wyliczeń. Ubezpieczyciele nie przedstawiają również dowodów uzasadniających zaniżenie wysokości świadczeń na fakturach bądź kosztorysach przedstawionych przez poszkodowanych w toku procesu likwidacji szkody.

Opisane powyżej praktyki w pełni uzasadniają wniosek o podjęcie przez organ nadzoru stosownych działań mających na celu jej skuteczne wyeliminowanie z procesów likwidacji szkód komunikacyjnych. Pismem z dnia 19 kwietnia 2013 r.²²⁶ oraz z dnia 9 września 2013 r.²²⁷, Rzecznik Ubezpieczonych poinformował Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego o występowaniu niewłaściwych praktyk w procesie likwidacji szkód z ubezpieczenia OC p.p.m. i o woli współpracy w zakresie ich eliminacji. Do chwili obecnej Rzecznik Ubezpieczonych otrzymał jedynie lakoniczną odpowiedź. Rzecznikowi nie zostały przekazane szczegółowe informacje jakie czynności zostały przez organ nadzoru podjęte, w

²²⁶ Skarga RU/89/BHC/PW/13.

²²⁷ Skarga RU/89/BCH/PW/13.

szczegółności czy ubezpieczyciel w drodze zaleceń zobowiązany został do zaniechania stosowania opisywanych praktyk.

W sytuacji, gdy wątpliwości te zostaną jednoznacznie rozstrzygnięte, to Prezes UOKiK powinien wszcząć działania przewidziane w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, mające na przeprowadzenie postępowania w przedmiocie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Naruszenia te mają bowiem mają charakter ewidentny oraz kierowane są wobec osób poszkodowanych na masową skalę.

Należy zauważyć również, że w latach 2010-2013 Rzecznik Ubezpieczonych wysłał do Prezesa UOKiK łącznie 8 zawiadomień o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w trybie art. 100 ustawy. Zawiadomienia te dotyczyły praktyk różnych ubezpieczycieli działających na rynku, polegających na zaniżaniu na etapie postępowania likwidacyjnego wysokości świadczeń odszkodowawczych o ceny części nieoryginalnych. W związku z wątpliwościami, które powstały na tle relacji pojęć poszkodowany – konsument, działania Prezesa UOKiK, które mogłyby zostać podjęte na podstawie złożonych zawiadomień, zostały niestety wstrzymane ze względu na powstałe wątpliwości interpretacyjne.

W ocenie Rzecznik Ubezpieczonych, organ nadzoru powinien podjąć niezwłocznie działania celem wypracowania jednolitych standardów w zakresie likwidacji szkód z ubezpieczenia OC p.p.m. Standardy te powinny zostać bezpośrednio skierowane do ubezpieczycieli oraz uwzględniać reguły i zasady wykładni przepisów art. 361 w zw. z art. 363 k.c. przedstawione dotychczas w literaturze oraz orzecznictwie sądowym.

Reasumując zatem, ubezpieczyciele powinni dostosować swoje procedury likwidacyjne do przedstawionych i skonkretyzowanych wytycznych propagowanych przez orzecznictwo oraz Rzecznika Ubezpieczonych, a także podejmować efektywne działania w celu eliminacji wadliwych wzorców postępowania, które nagminnie sygnalizowane są Rzecznikowi przez poszkodowanych. Rzecznik wyraża nadzieję, że ujawnienie opisanych wyżej praktyk przyczyni się do dalszej dyskusji oraz efektywnych działań, które podejmowane będą w celu ochrony interesów prawnych i majątkowych osób poszkodowanych, co w konsekwencji powinno wpłynąć na wizerunek całej branży ubezpieczeniowej.

Rozdział IV. Utrata wartości handlowej pojazdu

Rzecznik Ubezpieczonych, analizując skargi poszkodowanych na działalność ubezpieczycieli, dostrzega również nieprawidłowości podczas rozpatrywania roszczeń o zapłatę odszkodowania za utratę wartości handlowej (sprzedażnej, rynkowej) pojazdu.

Zgodnie z treścią art. 363 § 1 k.c. osoby poszkodowane mają wybór sposobu naprawienia szkody, bądź przez przywrócenie stanu poprzedniego (restytucja), bądź przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej (rekompensata). Poszkodowani mogą zatem dochodzić zwrotu kosztów remontu uszkodzonego pojazdu lub żądać wypłaty odszkodowania w takiej wysokości, która umożliwi dokonanie profesjonalnej naprawy. Stosowane obecnie technologie naprawy pojazdu (blacharskie, mechaniczne, lakiernicze) przy zachowaniu reżimu technologicznego producenta pojazdu oraz należytej staranności, umożliwiają techniczne przywrócenie pojazdu do poziomu sprawności i funkcjonalności, jaką pojazd ten posiadał przed uszkodzeniem. Pomimo tego, doświadczenia i praktyka na rynku motoryzacyjnym, wskazują nie tylko w Polsce, ale również w innych krajach europejskich, iż kupujący mając do wyboru zakup porównywalnego pojazdu, bezwypadkowego lub powypadkowego, powszechnie wybierają te pierwsze. Podstawą takiego zachowania potencjalnych nabywców jest nie tylko fakt, iż pojazd uczestniczył w kolizji lub wypadku drogowym, ale również obawa przed występowaniem wad ukrytych w naprawianym pojeździe (wypadkowych i naprawczych), których w większości sytuacji nie sposób wykryć w momencie zakupu pojazdu. Stan taki, co do zasady prowadzi do konieczności obniżenia ceny sprzedaży pojazdu. Dla poszkodowanego jest to szkoda majątkowa w rozumieniu art. 361 § 2 k.c., określana w literaturze oraz orzecznictwie jako utrata wartości handlowej, rynkowej lub sprzedażnej pojazdu.

W niniejszym rozdziale Rzecznik zaprezentuje jak w praktyce zakłady ubezpieczeń realizują rekomendację organu nadzoru – Komisji Nadzoru Finansowego – w sprawie obowiązku informowania osób zgłaszających roszczenie odszkodowawcze o przysługujących im prawach żądania naprawienia szkody w postaci utraty wartości handlowej pojazdu. Przedstawiona zostanie również praktyka poszczególnych zakładów ubezpieczeń w zakresie wypłaty świadczeń z tego tytułu, w szczególności ukazane zostaną czynniki jakie decydują, czy świadczenie takie przysługuje czy też nie, oraz jak uzasadniane są odmowy uznania roszczeń o wypłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej.

1. Stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01)

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 sprawy 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

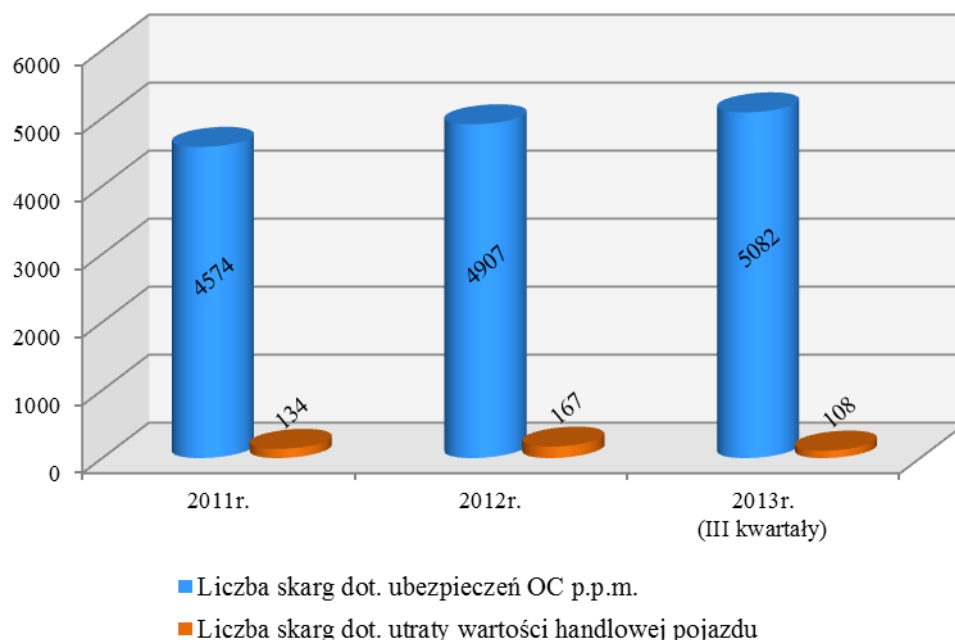
są przeznaczone do zbycia. W jednoznacznej ocenie Sądu Najwyższego, w warunkach gospodarki rynkowej każda rzecz mająca wartość majątkową może być w każdym czasie przeznaczona na sprzedaż. Zbycie rzeczy jest takim samym uprawnieniem właściciela jak korzystanie z niej, wobec czego traci także znaczenie 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. 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 wprawdzie samochód po naprawie odzyskuje sprawność techniczną, jednakże nie uzyskuje takiej wartości handlowej, jak przed wypadkiem (jego cena sprzedażowa po naprawie na skutek faktu, że 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 ubezpieczeń z Wydziału Prawa Uniwersytetu Łódzkiego²²⁸. 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 również nie tylko koszty naprawy, ale także różnicę między stanem wartości rynkowej samochodu przed wypadkiem a tym, jaki istniałby gdyby nie zdarzenie wywołujące szkodę²²⁹.

Liczba skarg trafiających do Rzecznika Ubezpieczonych, które dotyczą roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, od wielu lat utrzymuje się na podobnym poziomie, stanowiąc ok. 3% ogółu skarg z zakresu umowy ubezpieczenia OC p.p.m. skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych.

²²⁸ A. Szpunar, *Glosa do uchwały Sądu Najwyższego z 12 X 2001r. (III CZP 57/01, OSP 2002, z. 5, poz. 61)*.

²²⁹ G. Bieniek, *Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe*, Warszawa 2006, s. 154-155.

Wykres 5. Liczba skarg dotyczących utraty wartości handlowej pojazdu na tle łącznej liczby skarg z umowy ubezpieczenia OC p.p.m. kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013²³⁰



2. Realizacja rekomendacji organu nadzoru w zakresie obowiązków informacyjnych zakładów ubezpieczeń

W dniu 31 stycznia 2012 r. Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, Andrzej Jakubiak, kierując się ochroną interesów osób poszkodowanych, jak też dbałością o należyte wykonywanie przez zakłady ubezpieczeń obowiązku naprawienia szkody w pojazdach, wystosował pismo²³¹ do zakładów ubezpieczeń działu II, oferujących usługi w grupie 10-tej (ubezpieczenia OC wszelkiego rodzaju, wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym, łącznie z ubezpieczeniem odpowiedzialności przewoźnika) w sprawie przyjęcia przez zakłady ubezpieczeń takich standardów likwidacji szkody, według których przyjęcie zgłoszenia szkody będzie szło w parze z udzieleniem poszkodowanym niezbędnych informacji na temat możliwości uzyskania dodatkowego odszkodowania w związku z utratą wartości handlowej pojazdu. Zdaniem Przewodniczącego KNF w praktyce likwidacji szkód poszkodowany zgłaszając szkodę w pojeździe, nie specyfikuje uszkodzeń ani nie konkretyzuje roszczeń, lecz przedstawia pojazd do oględzin zakładu ubezpieczeń i oczekuje ustalenia odszkodowania w takiej wysokości, która doprowadzi do pełnej

²³⁰ W 2013 r. uwzględnione zostały dane dotyczące III kwartałów.

²³¹ Pismo KNF z dnia 31 stycznia 2012 r., DLU/606/14/1/2012.

rekompensaty szkody. Zakład ubezpieczeń z kolei, przyjmując zgłoszenie szkody dokonuje ustaleń w zakresie wielkości uszczerbku oraz wysokości odszkodowania, które szkodę zrekompensuje. Z treści art. 361 § 2 k.c. wynika dla zakładu ubezpieczeń zobowiązanego do naprawienia szkody obowiązek kompensaty tej szkody w pełnej wysokości. Jeśli więc wartość handlowa pojazdu zmalała w stosunku do tej, jaką pojazd ten miałby na rynku, gdyby nie został uszkodzony, to pełna rekompensata powinna obejmować nie tylko koszty naprawy, ale także tę różnicę wartości. W opinii Przewodniczącego, powiązanie działalności edukacyjnej KNF na rzecz zwiększenia świadomości prawnej poszkodowanych z odpowiednią współpracą zakładów ubezpieczeń z poszkodowanymi w trakcie prowadzenia postępowania likwidacyjnego, istotnie przyczyni się do tego, aby wypłacane odszkodowania jak najpełniej rekompensowały uszczerbek powstały w związku ze szkodą w pojazdach. Informacje o roszczeniu z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, przekazywane poszkodowanym, mogłyby zostać zamieszczone w arkuszu zgłoszenia szkody, na stronach internetowych lub w inny sposób uznany przez zakład ubezpieczeń za właściwy. Dodatkowo organ nadzoru proponował wprowadzenie informacji wyjaśniającej cel roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

W ocenie organu nadzoru opisane wyżej zalecenia mają na celu uzyskanie przez poszkodowanego już na etapie szkody informacji o istnieniu tego roszczenia, niezależnie od tego, czy będzie on egzekwował to roszczenie, czy też nie.

W związku z otrzymanymi sygnałami, Rzecznik Ubezpieczonych informował organ nadzoru²³², że wyżej opisane zalecenia nie są stosowane w praktyce. W odpowiedzi na tę informację Rzecznik otrzymał odpowiedź²³³ Przewodniczącego KNF. **W udzielonej przez organ nadzoru odpowiedzi możemy przeczytać m.in.: „Jeżeli chodzi o nierespektowanie przez zakłady ubezpieczeń rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 31 stycznia 2012 r., w której organ nadzoru polecił informowanie poszkodowanych o możliwości zgłaszania roszczeń z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, z naszych dotychczasowych ustaleń wynika, że dwa zakłady ubezpieczeń nie wprowadziły rekomendowanych przez organ nadzoru standardów”.**

Chcąc to stwierdzenie zweryfikować w praktyce, Rzecznik Ubezpieczonych dokonał wnikliwej analizy spraw, w których podejmował interwencję w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. W każdej ze spraw zażądał przesłania kompletnej dokumentacji znajdującej się w aktach szkody w zakładzie ubezpieczeń. **Z**

²³² Pismo Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 7 sierpnia 2013 r., RU/89/BCH/PW/13.

²³³ Pismo KNF z dnia 20 sierpnia 2013 r., DLU/075/30/3/2013/AW.

zebranego materiału, w ocenie Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że omówiona wyżej rekomendacja w praktyce niestety nie jest stosowana przez większość czołowych zakładów ubezpieczeń. Rzecznik Ubezpieczonych nie znalazł w aktach szkodowych spraw prowadzonych przez: PZU S.A., TUiR Warta S.A., Generali TU S.A., STU Ergo Hestia S.A., InterRisk TU S.A. VIG, a więc zakłady ubezpieczeń o znaczącym udziale w rynku, żadnego dokumentu informującego osoby zgłaszające szkodę o przysługującym roszczeniu z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

Jednoczesnym potwierdzeniem braku realizacji rekomendowanych standardów jest jedna z odpowiedzi na interwencję Rzecznika Ubezpieczonych m.in. w sprawie utraty wartości handlowej pojazdu, gdzie PZU S.A. wyraźnie stwierdza: „*W odniesieniu do podnoszonej kwestii handlowej utraty wartości samochodu to należy wskazać, że kwestia nie była rozpatrywana przez PZU, ponieważ poszkodowana nie zgłaszała takiego roszczenia*”²³⁴. Jest oczywistym, że gdyby zakład ubezpieczeń poinformował skarżącą o przysługującym jej prawie do odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, to poszkodowana zgłosiłaby takie roszczenie, a nie składała skargę w tym zakresie do Rzecznika Ubezpieczonych.

Rzecznik, sprawdzając wykonanie rekomendacji nadzorczej, podjął również próbę odnalezienia informacji o przysługującym roszczeniu z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu na stronach internetowych największych ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenie OC p.p.m. Możliwość takiej prezentacji informacji o roszczeniu została również wskazana w rekomendacji organu nadzoru. Odniesieniem do uzyskanych rezultatów była strona internetowa Rzecznika Ubezpieczonych, www.rzu.gov.pl, gdzie wpisując w wyszukiwarce na stronie hasło „utrata wartości handlowej”, uzyskujemy kilkanaście różnego typu opracowań na temat odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu²³⁵. **Niestety żadna ze stron ośmiu największych ubezpieczycieli oferujących ubezpieczenie OC p.p.m., tj. PZU S.A., TUiR Warta S.A., STU Ergo Hestia S.A., TUiR Allianz Polska S.A., MTU Moje Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Compensa TU S.A. VIG, UNIQA TU S.A., InterRisk TU S.A. VIG²³⁶ po wpisaniu w wyszukiwarki hasła „utrata wartości handlowej pojazdu” nie daje pozytywnych wyników wyszukiwania w odniesieniu do omawianego problemu.**

²³⁴ Pismo PZU S.A. z dnia 22 lipca 2013 r., skarga RU/WSI/G/14234/MZ/12.

²³⁵ Załącznik 26. Obraz strony internetowej www.rzu.gov.pl z wynikami wyszukiwania dla hasła „utrata wartości handlowej”, stan na 06.12.2013.

²³⁶ Załącznik 27. Obraz strony internetowej: www.pzu.pl, www.warta.pl, www.ergohestia.pl, www.allianz.pl, www.mtu.pl, www.compensa.pl, www.uniqa.pl, www.interrisk.pl z wynikami wyszukiwania dla hasła „utrata wartości handlowej”, stan na 06.12.2013.

3. 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, która 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, którą 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.

3.1 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 obrotu stosuje się Instrukcję Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów przygotowaną przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT²³⁷. Od dnia 12 lutego 2009 r., na wniosek Rzecznika Ubezpieczonych, Stowarzyszenie EKSPERTMOT wprowadziło nowe, bardziej korzystne dla poszkodowanych zasady określania rynkowego ubytku wartości pojazdów. W Instrukcji wprowadzono m.in. zapisy wskazujące wprost, iż rynkowy ubytek wartości szacuje się dla samochodów osobowych i terenowych, utrzymanych w dobrym stanie technicznym, o okresie eksploatacji do sześciu lat, zaś w stosunku do motocykli o okresie eksploatacji do trzech lat. Zgodnie z Instrukcją rynkowy ubytek wartości handlowej pojazdu w odniesieniu do samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 ton szacuje się w okresie ich eksploatacji do czterech lat, zaś w odniesieniu

²³⁷ 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.

do pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 ton szacuje się w okresie ich eksploatacji do trzech lat. Przy czym, jak zostało wskazane w przedmiotowej Instrukcji, występowanie ubytku wartości po przekroczeniu tych okresów może mieć miejsce w wyjątkowych przypadkach eksploatacji pojazdu, charakteryzujących się niewielkim jego przebiegiem i szczególną dbałością o stan techniczny. Warto również zwrócić uwagę, że Instrukcja przewiduje wyjątkowo wypłatę rynkowego ubytku wartości pojazdu w przypadku drugiej kolizji. Jeżeli rozmiar drugiej kolizji jest znacznie bardziej rozległy niż kolizji pierwszej, należy oddzielnie obliczyć utratę wartości handlowej dla każdej z kolizji. Jeżeli wynik obliczeń byłby porównywalny lub niższy dla kolizji drugiej, wtedy ubytek wartości dla drugiej kolizji nie występuje. Jeśli natomiast indywidualny ubytek dla drugiej kolizji jest większy niż dla pierwszej, to określony ubytek dla kolizji drugiej należy pomniejszyć o wartość ubytku dla kolizji pierwszej. Co ważne, w przypadku braku możliwości pozyskania informacji dotyczących zakresu pierwszej kolizji, należy odstąpić od szacowania utraty wartości handlowej dla kolizji drugiej.

3.2 Odmowa wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

Analiza spraw prowadzonych przez Rzecznika Ubezpieczonych pozwala na przedstawienie pewnego schematu (modelu) postępowania w zakresie negatywnego rozpatrywania roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Kwerenda postępowań skargowych ukazuje, iż postępowanie ukierunkowane na odmowę wypłaty odszkodowania jest utrwalone i schematycznie powtarzane przez PZU S.A. Jednakże nawet w przypadku PZU S.A. Rzecznik dostrzega wyjątki od powszechnie przyjętych zasad, gdzie zmiana stanowiska ubezpieczyciela następuje w części przypadków po interwencji Rzecznika Ubezpieczonych czy też na skutek wniosku uprawnionego. Przykłady różnorodnego postępowania PZU S.A. zostały zaprezentowane w następnych podrozdziałach.

I tak w sprawie poszkodowanego, który złożył wniosek do Rzecznika Ubezpieczonych o podjęcie interwencji²³⁸, Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Poznaniu w piśmie z dnia 6 września 2012 r. poinformowało Rzecznika: „PZU SA wyrównał uszczerbek w majątku Poszkodowanego dokonując refundacji wydatków poniesionych na przywrócenie stanu poprzedniego”. Roszczenie poszkodowanego dotyczące ubytku wartości handlowej pojazdu są w ocenie PZU S.A. nieuzasadnione. Jak możemy przeczytać dalej w stanowisku

²³⁸ Skarga RU/WSI/G/6656/PO/12. Podobnie w skargach: RU/WSI/G/960/MI/12, RU/WSI/G/1145/NK/12, RU/WSI/G/4434/PB/13.

„PZU S.A. byłby zobowiązany w myśl art. 363 § 1 zd.1 k.c. do wypłaty dodatkowej sumy pieniężnej tylko wyjątkowo, gdy z przyczyn obiektywnych, nie byłoby możliwości przywrócenia pojazdu Ford Kuga do stanu sprzed szkody i w związku z tym powstałaby w majątku Poszkodowanego nie naprawiona szkoda. Poszkodowany nie wykazał by w tej sprawie wystąpił taki stan faktyczny. W doktrynie podkreśla się, że poszkodowanemu należałoby przyznać uzupełniające odszkodowanie pieniężne tylko wyjątkowo, gdy w rzeczywistości po naprawie stan samochodu nie odpowiada pod żadnym istotnym względem /stan techniczny, zdolność użytkowa, trwałość, wygląd estetyczny/ stanowi istniejącemu przed wypadkiem. Aby w pełni zobrazować stan faktyczny opisywanej sprawy, należy wyjaśnić, że uszkodzony pojazd Ford Kuga był wyprodukowany w 2010 r., data pierwszej rejestracji 23 marzec 2011 r., szkoda miała miejsce w dniu 2 kwietnia 2012 r. Wartość pojazdu w dniu szkody to ok. 72 000,00 zł, koszt naprawy według ASO Ford to ok. 62 000,00 zł. Zdaniem zakładu ubezpieczeń przy takich parametrach szkody odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej jest nienależne.

Inną argumentację zaprezentowało Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Gdańsku w sprawie poszkodowanych²³⁹, którzy wystąpili do Rzecznika Ubezpieczonych o pomoc. W stanowisku ubezpieczyciela z dnia 31 stycznia 2013 r. możemy przeczytać: *„W kwestii wypłaty odszkodowania tytułem utraty wartości handlowej występują dwie sytuacje: uznanie takiej wypłaty co do zasady oraz wysokości. Aplikacja zawarta w systemie Info-Expert pozwala na ustalenie szacunkowej wysokości utraty wartości handlowej, gdy utrata ta wystąpiła. W tym przypadku co do zasady uznaliśmy, że taka utrata realnie nie wystąpiła. Oprócz wskazanej w państwa piśmie glosy prof. dr hab. Adama Szpunara jest również glosa prof. dr hab. Eugeniusza Kowalewskiego i prof. dr hab. Mirosława Nestorowicza (Katedra Prawa Cywilnego i Międzynarodowego Obrotu gospodarczego UMK w Toruniu), z której wynika, że odszkodowanie za tzw. ubytek wartości handlowej pojazdu jest integralnym składnikiem świadczenia odszkodowawczego dlatego też, jeżeli poszkodowany wybrał naprawę pojazdu (restytucję) to tym samym pozbawił się jednocześnie możliwości dochodzenia odszkodowania pieniężnego, nawet gdyby miało to dotyczyć tylko jednego składnika odszkodowania w formie pieniężnej, a mianowicie ekwiwalentu z tytułu ubytku wartości handlowej pojazdu. Pragniemy wskazać, że w niniejszej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd Nissan Qashqai wyprodukowany w roku 2011 o wartość sprzed szkody ok. 59 000,00 zł. Szkoda miała miejsce w dniu 29 maja 2012 r. (ósmego miesiąca eksploatacji pojazdu). Koszt*

²³⁹ Skarga RU/WSI/G/10763/JZ/12.

naprawy powstałych uszkodzeń wyniósł niemal połowę wartości pojazdu bo ok. 27 000,00 zł. Poszkodowani przedstawili w aktach szkody arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu sporządzony na podstawie Instrukcji Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów przygotowaną przez Stowarzyszenie Rzeczników Samochodowych EKSPERTMOT. Rynkowy ubytek wartości pojazdu wyniósł w ocenie niezależnego rzeczoznawcy 2000,00 zł, natomiast zdaniem zakładu ubezpieczeń odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej było nienależne.

W następnej sprawie zgłoszonej do Rzecznika Ubezpieczonych²⁴⁰, pismem z dnia 17 czerwca 2013 r. Zespół Relacji z Klientem Grupy PZU w Krakowie informuje Rzecznika, że *„Najważniejszym elementem w tej sprawie jest jednak to, że nie wykazano, jaka rzeczywiście szkoda została z tego tytułu poniesiona. Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 12.10.2001 r. /sygn.. III CZP 57/01/ wskazuje jedynie na możliwość ujęcia w odszkodowaniu poza kosztami naprawy również sumy pieniężnej odpowiadającej różnicy pomiędzy wartością pojazdu przed uszkodzeniem i po naprawie. Możliwość ta mogłaby przerodzić się w „konieczność” po wykazaniu przez poszkodowanego dalszej przesłanki, jaką jest poniesienie szkody rzeczywistej”*. Poszkodowani posiadali pojazd Kia Venga wyprodukowany w 2010 r. Szkoda miała miejsce w dniu 23 lutego 2011 r. (dziewiąty miesiąc eksploatacji pojazdu). Wartość pojazdu w dniu szkody wynosił 45 000,00 zł, a wartość naprawy 26 000,00 zł. Poszkodowani przedstawili arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu na kwotę 2400,00 zł, lecz zdaniem zakładu ubezpieczeń odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej jest nienależne.

Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zwrócić uwagę także na sprawę innego poszkodowanego²⁴¹, który zwrócił się do Rzecznika z prośbą o pomoc, m.in. w sprawie uzyskania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Poznaniu informuje, że *„brak jest przesłanek mogących stanowić podstawę uznania zasadności Pana wniosku o wypłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Wyjaśniamy, że w naszej ocenie, naprawa pojazdu w zakresie ustalonym opisem uszkodzeń i ich kwalifikacją dokonaną przez PZU SA, wykonana zgodnie z technologią producenta, pozwoliłaby na przywrócenie pełnych walorów użytkowych i estetycznych oraz stanu pojazdu sprzed szkody. Uważamy, że w przypadku prawidłowo przeprowadzonego procesu naprawy pojazdu zostanie on doprowadzony do stanu sprzed zdarzenia. Prawdopodobne jest zaistnienie takiego ubytku w sytuacji, gdyby naprawa*

²⁴⁰ Skarga RU/WSI/G/4789/PB/13.

²⁴¹ Skarga RU/WSI/G/4725/BCH/13.

wykonana w wyżej określony sposób nie doprowadziłaby do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed zdarzenia, a jej ślady byłyby widoczne bez konieczności wykonywania specjalistycznych oględzin. W aktach szkody natomiast możemy znaleźć arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu samodzielnie wygenerowany na potrzeby niniejszej szkody przez PZU S.A. Z arkusza tego wynikało, że uszkodzony pojazd BMW 320 w dniu szkody był w 51 miesiącu eksploatacji, jego wartość na dzień szkody wynosiła 45 000,00 zł, a koszty naprawy 8000,00 zł PZU S.A. ustalił kwotę utraty wartości handlowej na 250,00 zł, następnie z nieznanymi przyczynami zajął stanowisko, iż świadczenie takie nie przysługuje.

Na koniec prezentacji przykładów niewłaściwej likwidacji szkód, Rzecznik pragnie wskazać na zupełnie niezrozumiałą praktykę zakładów ubezpieczeń w związku z zagadnieniem utraty wartości handlowej pojazdu i wartością pojazdu w ogóle. Z jednej bowiem strony ubezpieczyciele przekonują Rzecznika Ubezpieczonych oraz poszkodowanych i ich pełnomocników, że w wyniku przeprowadzanych napraw uszkodzone w kolizji pojazdy nie tracą na wartości handlowej, z drugiej zaś strony w wycenach wartości pojazdu przygotowywanych na potrzeby likwidacji szkód komunikacyjnych (zwykle tzw. szkód całkowitych) wartość pojazdu na dzień szkody obniżana jest o tzw. korektę w tytułu wcześniejszych napraw²⁴². Postępowanie takie obrazuje niesymetryczne podejście ubezpieczycieli do tematu wartości pojazdu. Z jednej strony redukuje się świadczenie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, z drugiej, obniża się wartość pojazdu w wyniku dokonywanych napraw, co korzystnie dla zakładów ubezpieczeń wpływa na wysokość wypłacanych odszkodowań.

3.3 Zmiana stanowiska zakładów ubezpieczeń w zakresie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

Rzecznik Ubezpieczonych analizował również sprawy, w których zakład ubezpieczeń przedstawiał stanowisko, iż roszczenie z tytułu utraty wartości handlowej jest niezasadne, a po podjętej interwencji Rzecznika Ubezpieczonych dochodziło do zmiany stanowiska zakładu ubezpieczeń w omawianym zakresie.

W tym miejscu Rzecznik pragnie zaprezentować, o czym wspominał już we wcześniejszym podrozdziale, że brak jest jednolitych zasad w zakresie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej w PZU S.A. I tak w sprawie

²⁴² Załącznik 28. Skan wycen wskazujących, że wcześniejsze naprawy są czynnikiem obniżającym wartość pojazdu.

poszkodowanego²⁴³, Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Warszawie w piśmie z dnia 20 listopada 2012 r. do poszkodowanego informuje: „*W odpowiedzi na Pana wystąpienie o odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu Renault w związku z przedmiotową szkodą, Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Warszawie uprzejmie informuje, iż nie znajduje podstaw do uznania roszczenia i wypłaty odszkodowania w tym zakresie. W tym miejscu pragniemy wyjaśnić, iż zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego, art. 6 k.c., ciężar wykazania istnienia uszczerbku z wartości handlowej należy do osoby, która z tego faktu wywodzi skutki prawne. **Zgodnie z tym przepisem na Panu jako poszkodowanym ciąży obowiązek wykazania, że kolizja obniżyła wartość pojazdu Renault. Jednocześnie informujemy, iż istnieją kategorie uszkodzeń na skutek wypadku, które nie powodują utraty wartości samochodu nawet nowego, tj. większość elementów zewnętrznych jako uszkodzonych lub montowanych poprzez przykręcanie, jak w przedmiotowym przypadku. Mając na uwadze powyższe, nie znajdujemy podstaw do uznania roszczenia i wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej w związku z przedmiotową szkodą***”.

Poszkodowany, zgodnie z sugestią PZU S.A. zlecił w Polskiemu Związkowi Motorowemu wykonanie opinii na okoliczność ustalenia rynkowego ubytku wartości. Certyfikowany rzeczoznawca, przy użyciu omawianej już Instrukcji, określił ten ubytek na kwotę 1670,00 zł²⁴⁴. Usługa wykonania opinii kosztowała 369,00 zł²⁴⁵. Z tak przygotowaną dokumentacją poszkodowany ponownie zwrócił się do PZU S.A. o wypłatę roszczenia. Stanowiskiem z dnia 5 lutego 2013 r. ubezpieczyciel informuje: „*W odpowiedzi na Pana pismo w sprawie odszkodowania z tytułu utraty wartości rynkowej uszkodzonego samochodu, Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU S.A. w Warszawie, uprzejmie informuje, że nie znajduje uzasadnienia dla złożonego wniosku. O rzeczywistym spadku wartości handlowej pojazdu, pomimo dokonanej naprawy, można mówić tylko w sytuacji, gdy w wyniku naprawy nie przywrócono stanu pojazdu przed kolizją, tzn. gdy pojazd nie wykazuje tych samych cech użytkowych, technicznych czy estetycznych co przed wypadkiem. Pragniemy podkreślić, że nie każda szkoda powstała w pojeździe będzie skutkowałą utratą jego wartości rynkowej, gdyż stosowane obecnie technologie napraw, przez autoryzowane stacje obsługi oraz prawidłowe wykonanie naprawy umożliwia przywrócenie pojazdu do stanu technicznego i estetycznego sprzed powstania szkody. Nie następuje więc pomniejszenie wartości rynkowej pojazdu wskutek dokonanej naprawy jeżeli została wykonana starannie, z zachowaniem*

²⁴³ Skarga RU/WSI/G/4172/PB/13.

²⁴⁴ Opinia techniczna nr 2012/12/2012 z dnia 4 grudnia 2012 r.

²⁴⁵ Faktura VAT nr 1035/2012/Rz z dnia 6 grudnia 2012 r.

ustalanej przez producenta pojazdu technologii naprawy oraz przy zastosowaniu części zamiennych oryginalnych, w przedmiotowym przypadku odejmowalnych nadwozia. Przywrócenie w wyniku naprawy pojazdu do stanu sprzed wypadku powoduje, że następuje pełne naprawienie szkody w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego (art. 361 i art. 363 k.c.). W takiej sytuacji poszkodowany nie może żądać dodatkowego, oprócz kosztów naprawy, odszkodowania odpowiadającemu przyszłemu obniżeniu wartości handlowej pojazdu wskutek samego faktu naprawy”.

W dniu 27 marca 2013 r. do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęła skarga poszkodowanego na odmowę wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. W wyniku podjętej interwencji Rzecznik Ubezpieczonych otrzymał odpowiedź PZU S.A. o następującej treści: **„Po zapoznaniu się z zebranymi w sprawie materiałami uznaliśmy za zasadne uznanie zgłoszonych przez poszkodowanego roszczeń i dokonanie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej samochodu marki Renault. Wysokość należnego z tego tytułu odszkodowania zgodnie z treścią przedłożonej opinii stanowi kwota 1670,00 zł. Za zasadne uznajemy także pokrycie kosztów opinii wydanej na zlecenie poszkodowanego w wysokości 369,00 zł brutto”.** Aby zobrazować parametry szkody wskazać należy, że w niniejszej sprawie uszkodzeniu uległ pojazd Renault Clio III w czwartym miesiącu eksploatacji o wartości 31 000,00 zł, zaś naprawa tego pojazdu wynosiła 11 000,00 zł.

Jako kolejny przykład Rzecznik pragnie przedstawić następującą sprawę poszkodowanego²⁴⁶, w której Generali TU S.A. w stanowisku z dnia 4 stycznia 2013 r. przedstawionym uprawnionemu informuje, że *„Utrata wartości rynkowej pojazdu w tym przypadku nie przysługuje z uwagi na fakt, iż naprawa polega wyłącznie na wymianie części odnawialnych. Naprawa nadwozia poprzez wymianę tych elementów nie powoduje utraty wartości pojazdu. W dniu 22 stycznia 2013 r. do Biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęła skarga m.in. na odmowę wypłaty omawianego roszczenia. Po podjęciu przez Rzecznika Ubezpieczonych interwencji, Generali TU S.A. przesłało pismo poszkodowanemu, w którym informuje „Jednocześnie uznano za zasadne dokonanie wypłaty tytułem rynkowego ubytku wartości pojazdu w kwocie 250,00 zł – w załączeniu arkusz wyceny wartości pojazdu oraz arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu. Wyjaśniamy, iż w związku z koniecznością określenia wysokości rynkowego ubytku wartości pojazdów po naprawie zostały określone przez rzeczoznawców samochodowych, kryteria zasadności występowania i*

²⁴⁶ Skarga RU/WSI/G/933/PB/13.

tryb postępowania przy obliczaniu ubytku. Przyjętą wartość ubytku 250,00 zł po naprawie ustalono na podstawie obowiązującej Instrukcji Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów Instrukcji nr 1/2009 z dnia 12.02.2009 r. wydanej przez Stowarzyszenie Rzecznawców Samochodowych i wykorzystywanej przez ogół rzeczoznawców, w tym biegłych sądowych. Przedmiotowa Instrukcja jest jednym z pierwszych i powszechnie stosowanych unormowań dotyczących problematyki ustalania wartości pojazdów po szkodach komunikacyjnych wynikających z orzecznictwa sądowego jak również analizy rynku sprzedaży pojazdów po właściwie wykonanych naprawach pojazdów uczestniczących w wypadkach”.

Z udzielonych wyjaśnień zakładu ubezpieczeń możemy wywnioskować, że jednak właściwym narzędziem do określania ubytku wartości handlowej jest Instrukcja Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów, która przewiduje również określenie rynkowego ubytku w sytuacji uszkodzenia elementów odejmowalnych nadwozia wymagających ich wymiany.

3.4 Wypłata odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu

Rzecznik Ubezpieczonych analizował również sprawy, w których same zakłady ubezpieczeń wyliczały odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, oczywiście po złożeniu odpowiedniego wniosku przez osoby/podmioty uprawnione do tego roszczenia.

Pierwszy przedstawiony przykład postępowania ubezpieczyciela będzie prezentacją, na co Rzecznik wskazywał w poprzednich podrozdziałach, braku jednolitych zasad w zakresie procedur likwidacyjnych w ramach jednego zakładu ubezpieczeń. W sprawie poszkodowanej²⁴⁷ PZU S.A. wyliczyło i wypłaciło odszkodowanie z tytułu utraty wartości handlowej w kwocie 850,00 zł. Sprawa trafiła do Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 7 stycznia 2013 r., gdyż poszkodowana dysponowała wyliczeniem omawianego roszczenia metodą RAKHOPFA/SAHNA (metoda wyliczenia utarty wartości handlowej bardzo rzadko stosowana, przeniesiona z modyfikacjami z motoryzacyjnego rynku niemieckiego na rynek polski) opiewającym na kwotę 2300,00 zł. Pismem z dnia 4 marca 2013 r. PZU S.A. odpowiadając na interwencję Rzecznika Ubezpieczonych poinformowało: *„Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Łodzi Zespół Relacji z Klientem uprzejmie informuje, że po ponownym rozpatrzeniu sprawy nie znalazł podstaw do zmiany stanowiska*

²⁴⁷ Skarga RU/WSI/G/56/MKJ/13. Podobnie w skargach: RU/WSI/G/1171/NK/12, RU/WSI/G/1158/NK/12, RU/WSI/G/14359/MI/12.

dotyczącego wysokości odszkodowania z tytułu utraty wartości rynkowej pojazdu Honda Civic po dokonanej naprawie. W uzasadnieniu informujemy, że kwota 850,00 zł została ustalona w oparciu o obowiązującą Instrukcję Określania Wartości Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów nr 1/2009 z dnia 12 lutego 2009 roku zatwierdzoną Uchwałą Zarządu Głównego do stosowania w Stowarzyszeniu Rzeczników Samochodowych EKSPERTMOT i Komputerowym systemie INFO-EKSPERT/SRTSiRD. Zasady określania rynkowego ubytku wartości objęte ww. instrukcją dotyczą pojazdów, które w okresie eksploatacji uległy uszkodzeniom kolizyjnym”.

W kolejnej sprawie²⁴⁸, PZU S.A. wygenerował arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu, z którego wynika, że omawiane roszczenie wynosi 300,00 zł. Skarga trafiła do Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 7 grudnia 2012 r., gdyż poszkodowani twierdzili, że powinna być to kwota wyższa. Na podjętą interwencję Rzecznik Ubezpieczonych otrzymał pismem z dnia 13 lutego 2013 r. odpowiedź z Regionalnego Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Krakowie, które zawierało następujące wyjaśnienia: *„Stanowisko PZU SA przekazane poszkodowanym w dotychczasowej korespondencji i obecnie nie uległo zmianie. W uzupełnieniu już udzielonych wyjaśnień należy jeszcze raz wskazać, że wyliczając w tym zakresie odszkodowanie należało przyjąć pewne kryteria. Jak wskazuje dotychczasowa praktyka, przyjęcie dla tych celów przez PZU SA Instrukcji Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów nr 1/2009 z dnia 12.02.2009 r. autorstwa Stowarzyszenia Rzeczników Samochodowych – Ekspertmot było właściwe. Program jest powszechnie znany, a wyliczenia wykonywane za jego pośrednictwem są akceptowane, także przez sądy powszechne – co należy odczytywać, że wyliczane wartości odpowiadają tendencjom występującym na rynku obrotu pojazdami używanymi”.*

W innej sprawie²⁴⁹ InterRisk TU S.A. VIG, po otrzymaniu zgłoszenia w sprawie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej przygotowało arkusz ustalenia rynkowego ubytku wartości pojazdu wskazując, że wynosi on 1500,00 zł. Skarga trafiła do Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 17 stycznia 2013 r., gdyż poszkodowani twierdzili, że powinna być to kwota wyższa. W odpowiedzi na podjętą przez Rzecznika interwencję, pismem z dnia 18 marca 2013 r. InterRisk TU S.A. VIG poinformowało: *„Narzędziem, na podstawie którego InterRisk SA Vienna Insurance Group określa i weryfikuje rynkowy ubytek wartości pojazdu po wykonanej naprawie, jest instrukcja nr 1/2009 z dnia 12.02.2009 r.*

²⁴⁸ Skarga RU/WSI/G/14359/MI/12.

²⁴⁹ Skarga RU/WSI/G/660/PB/13. Podobnie w skargach: RU/WSI/G/677/PB/13, RU/WSI/G/2457/GC/13, RU/WSI/G/4617/PB/13, RU/WSI/G/6325/KD/13.

zatwierdzona w dniu 12 lutego 2009 r. uchwałą Zarządu Głównego do stosowania w Stowarzyszeniu Rzeczoznawców Samochodowych – EKSPERTMOT i w Komputerowym Systemie INFO-EKSPERT/SRTSiRD (...). Po rozpatrzeniu odwołania ustalona kwota odszkodowania z tytułu rynkowego ubytku wartości pojazdu wynosi 1800,00 zł. Ponieważ wypłacone odszkodowanie w tym zakresie to 1500,00 zł, do dopłaty pozostaje 300,00 zł”.

W związku z likwidacją kolejnej szkody²⁵⁰, STU Ergo Hestia S.A. ustaliła utratę wartości handlowej na kwotę 250,00 zł. Skarga poszkodowanego trafiła do Rzecznika Ubezpieczonych w dniu 18 lutego 2013 r., w której została przedstawiona argumentacja, że powinna być to kwota wyższa. Pismem z dnia 22 kwietnia 2013 r. Rzecznik Ubezpieczonych otrzymał od STU Ergo Hestia S.A. następujące wyjaśnienia: „Uprzejmie wyjaśniamy, iż przyznane odszkodowanie z tytułu rynkowego ubytku wartości handlowej pojazdu w łącznej wysokości 250,00 zł zostało wyliczone w sposób prawidłowy w oparciu o zapisy Instrukcji Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów nr 1/2009 z dnia 12.02.2009 uwzględniając zakres naprawy i charakter uszkodzenia pojazdu”.

4. Podsumowanie

Na podstawie zebranego i przeanalizowanego materiału Rzecznik Ubezpieczonych dostrzega pewne nieprawidłowości w postępowaniu zakładów ubezpieczeń w zakresie rozpatrywania roszczeń o zapłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu z umowy OC p.p.m.

Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował absolutny brak realizacji zaleceń organu nadzoru, Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie powinności informacyjnych zakładów ubezpieczeń. Rzecznik Ubezpieczonych nie odnalazł w aktach szkodowych, czy na stronach internetowych czołowych ubezpieczycieli żadnych informacji lub dokumentów, które wskazywałyby osobom zgłaszającym szkodę możliwość dochodzenia odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

Rzecznik dostrzega także, w szczególności w postępowaniu PZU S.A., zupełną dowolność w zakresie zajmowanego stanowiska o wypłacie bądź odmowie wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej. Niezrozumiałe dla Rzecznika jest różnicowanie poszkodowanych ze względu na region, w którym będzie likwidowana szkoda. Brak jednolitych zasad postępowania w ramach jednego zakładu ubezpieczeń wprowadza u

²⁵⁰ Skarga RU/WSI/G/2340/PB/13.

osób występujących z roszczeniem związanym z utratą wartości handlowej pojazdu, poczucie niepewności w zakresie realizacji zgłoszonych roszczeń.

Na odnotowanie zasługuje fakt, że zakłady ubezpieczeń zmieniają stanowisko po interwencjach podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, a także 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 sądowych oraz niezależnych rzeczoznawców.

Rzecznik Ubezpieczonych nie może także pominąć informacji, że na rynku w większości funkcjonują zakłady ubezpieczeń, które po złożeniu wniosku o wypłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej przez uprawnionych, nie kwestionują prawa poszkodowanego do tego rodzaju odszkodowania i co do zasady wypłacają takie świadczenie.

Rzecznik Ubezpieczonych stoi na stanowisku, że w każdym zakładzie ubezpieczeń powinny obowiązywać jednolite komunikowane poszkodowanym oparte na Instrukcji Określania Rynkowego Ubytku Wartości Pojazdów przygotowanej przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Samochodowych EKSPERTMOT zasady ustalania odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

Rzecznik Ubezpieczonych, o czym wskazywano już w poprzednich podrozdziałach, zawiadamiał Przewodniczącego KNF, iż zakłady ubezpieczeń, w trakcie likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. w znacznej części nie realizują wytycznych Sądu Najwyższego, w szczególności uchwały z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01), a także zaleceń Przewodniczącego KNF w zakresie obowiązków informacyjnych dotyczących roszczenia utraty wartości handlowej. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych, skuteczne instrumenty do wyeliminowania nieprawidłowości w trakcie likwidacji szkód komunikacyjnych, w ramach posiadanych kompetencji posiada Komisja Nadzoru Finansowego i to właśnie organ nadzoru powinien podjąć działania, które skutecznie zapewnią ochronę praw osób poszkodowanych.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych, dodatkowo należy mieć na uwadze, iż w przypadku przesądzenia, iż poszkodowany dochodzący odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. jest konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki odmów wypłaty odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej wbrew jednoznaczniemu orzecznictwu Sądu Najwyższego należy oceniać jako praktyki

naruszające zbiorowe interesy konsumentów, które ostatecznie powinny być poddane również analizie przez Prezesa UOKiK.

Wnioski końcowe

Uszkodzenie lub zniszczenie pojazdu mechanicznego w wypadku komunikacyjnym rodzi szereg negatywnych następstw w sferze majątkowej poszkodowanego. Oprócz kosztów związanych z naprawą pojazdu lub zakupem nowego środka transportu ponosi on szereg wydatków będących następstwem zdarzenia wywołującego szkodę. Do najczęściej spotykanych wydatków należą koszty holowania uszkodzonego pojazdu, jego parkowania, wynajmu pojazdu zastępczego, oceny technicznej zakresu uszkodzeń, wyrejestrowania pojazdu po jego zniszczeniu lub dodatkowych badań technicznych w razie naprawy uszkodzonego pojazdu mechanicznego. Wskutek uszkodzenia samochodu poszkodowany często ponosi również szkodę majątkową w postaci utraty wartości handlowej pojazdu.

Zgodnie z art. 822 §1 k.c., przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapłacenia określonego w umowie odszkodowania za szkody wyrządzone osobom trzecim, wobec których odpowiedzialność za szkodę ponosi ubezpieczający albo ubezpieczony. Z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. przysługuje odszkodowanie, jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym są obowiązani do odszkodowania za wyrządzoną w związku z ruchem tego pojazdu szkodę, której następstwem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia bądź też utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia (art. 34 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych). Zgodnie z art. 36 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, najwyżej jednak do ustalonej w umowie ubezpieczenia sumy gwarancyjnej. Wysokość odszkodowania z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. określona jest więc granicami odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem. Ustalając wysokość należnego poszkodowanemu odszkodowania należy sięgnąć do ogólnych reguł Kodeksu cywilnego, które odnoszą się do zakresu odszkodowania, w szczególności do przepisu art. 361 § 1 i 2 k.c. Reguły te nakazują przestrzeganie zasady pełnego odszkodowania w granicach adekwatnego związku przyczynowego. Podstawową bowiem funkcją odszkodowania jest kompensacja, co oznacza, że odszkodowanie powinno przywrócić w majątku poszkodowanego stan rzeczy naruszony zdarzeniem wyrządzającym szkodę, przy czym nie może ono przewyższać wysokości faktycznie poniesionej szkody. Świadczenie odszkodowawcze wypłacane przez zakład ubezpieczeń z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. powinno więc pokrywać pełną szkodę doznaną

przez poszkodowanego. Zasady ustalania odszkodowania nie mogą natomiast przerzucać na poszkodowanego w całości lub w części ciężaru naprawienia szkody.

Niniejszy raport opisuje aktualnie stosowane przez niektórych ubezpieczycieli praktyki likwidacji szkód podczas rozpatrywania roszczeń poszkodowanych o zapłatę odszkodowania za naprawę uszkodzonego pojazdu mechanicznego, za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego oraz z tytułu ubytku wartości handlowej pojazdu. Zawiera oceny zgodności praktyk ubezpieczycieli z obowiązującym orzecznictwem Sądu Najwyższego. Z treści raportu można wyprowadzić następujące wnioski.

Raport jednoznacznie dowodzi, że w znacznej części przypadków zostały wykształcone i stosowane są przez ubezpieczycieli praktyki – modele likwidacji szkód komunikacyjnych – które usiłują wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialność za szkodę w pojeździe poprzez powszechne stosowanie cen części nieoryginalnych i różnego rodzaju potrąceń o charakterze amortyzacyjnym, a także modyfikacje zasad odpowiedzialności za wydatki poniesione na najem pojazdu zastępczego oraz z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu. Praktyki te mają charakter ustandaryzowany oraz powszechny, w obszarze określonego roszczenia różnią się niekiedy tylko uzasadnieniem.

Opisane i udokumentowane w raporcie praktyki pozostają w sprzeczności co do przepisów prawa wyznaczających zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. i zasady ustalania odszkodowania. Poprzez stworzenie takich modeli likwidacji szkód, zakłady ubezpieczeń nie respektują rozstrzygnięć podjętych przez Sąd Najwyższy, znajdujących swój wyraz w szczególności w uchwale z dnia 17 listopada 2011 (III CZP 05/11 – najem pojazdu zastępczego), w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11 – potrącenia amortyzacyjne), w postanowieniu z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11 – części oryginalne), w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01 – utrata wartości handlowej), jak również w żaden sposób nie dostosowują się do rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie utraty wartości handlowej pojazdu²⁵¹. Argumentacja zakładów ubezpieczeń dla uzasadnienia stosowania określonych praktyk niejednokrotnie jest w rażący sposób sprzeczna z wykładnią prawa odszkodowawczego przeprowadzoną przez Sąd Najwyższy, a nawet sprowadza się do podważania rozstrzygnięć Sądu Najwyższego.

Opisane w niniejszym raporcie nieprawidłowe praktyki likwidacji szkód w mieniu z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. negatywnie wpływają na sytuację

²⁵¹ Pismo KNF z dnia 31 stycznia 2012 r., DLU/606/14/1/2012.

majątkową osób poszkodowanych. W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych prowadzą do masowego zjawiska niepełnej rekompensaty szkody po ich stronie.

Przedstawione praktyki wywierają negatywny wpływ na funkcjonowanie wymiaru sprawiedliwości w Polsce, skutkując niepotrzebnym obciążaniem sądów powszechnych sprawami, które wobec podjętych przez Sąd Najwyższy uchwał i płynących z nich wytycznych, powinny być w sposób sprawny i bezsporny rozwiązywane na etapie postępowań likwidacyjnych. Wzrost spraw sądowych, będących wynikiem nieprawidłowych praktyk rynkowych angażuje zarówno środki poszkodowanych, jak i generuje niepotrzebne koszty po stronie ubezpieczyciela – koszty zapewnienia obsługi prawnej sporu oraz konieczność zapłaty kosztów sądowych i zastępstwa procesowego, a także dodatkowych odsetek za opóźnienie w razie przegranej, do której dochodzi w większości przypadków.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych stosowanie niewłaściwych procedur likwidacji szkód komunikacyjnych z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. negatywnie wpływa na wizerunek zakładów ubezpieczeń pośród społeczeństwa. Ograniczają zdolności akwizycyjne ubezpieczycieli w dobrowolnych umowach ubezpieczenia mienia i w ubezpieczeniach na życie. Negatywne odczucia wyniesione podczas likwidacji szkód z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. istotnie wpływają na decyzje Polaków co do korzystania z ochrony ubezpieczeniowej, odbierając idei ubezpieczenia, jej nadrzędnego celu, tj. pomocowej roli w budowaniu bezpieczeństwa finansowego społeczeństwa poprzez kompensatę skutków zdarzeń losowych w drodze umowy ubezpieczenia. Masowość i powszechność korzystania z pojazdów mechanicznych powoduje, że niemal każdy był lub będzie poszkodowanym „klientem” zakładu ubezpieczeń, a tym samym spotka się z usługą likwidacji szkody. Od tego, jak będzie ona wyglądała, czy będzie zgodna z przepisami prawa odszkodowawczego, w szczególności zasadą pełnego odszkodowania, zależy przyszłe postrzeganie instytucji ubezpieczenia. Jeżeli poszkodowany nie będzie przekonany o pomocowej roli ubezpieczenia, negatywnie oceni usługę likwidacyjną, nie będzie korzystał w przyszłości z ochrony ubezpieczeniowej, a ubezpieczenie obowiązkowe będzie odbierał wyłącznie jako kolejne, uciążliwe zobowiązanie o charakterze publicznoprawnym. Swoimi negatywnymi obserwacjami podzielił się z także z szerokim kręgiem innych potencjalnych odbiorców usług ubezpieczeniowych, wywołując u nich co najmniej sceptycyzm wobec ubezpieczeń gospodarczych.

Stosowanie nieprawidłowych metod likwidacji szkód, które skutkują mnożeniem konfliktów z poszkodowanymi, uzasadnia również co raz szerszy udział w postępowaniach likwidacyjnych pełnomocników. Tym sposobem, podobnie jak miało to miejsce w ostatnich

latach w przypadku szkód osobowych, same zakłady ubezpieczeń inicjują działalność kolejnej rzeszy swoich potencjalnych przeciwników. Ponadto, widoczne jest także, że dochodzenie roszczeń z zakresu szkód majątkowych równoległe do dochodzenia roszczeń z zakresu szkód osobowych będzie stanowiło naturalny kierunek rozwoju kancelarii i doradców odszkodowawczych. W dłuższej perspektywie pogłębi to wspomniany stan nieufności do branży ubezpieczeniowej, a także zwiększy liczbę podmiotów zajmujących się dochodzeniem roszczeń od ubezpieczycieli, nie tylko – jak ma to miejsce dotychczas – osobowych, ale także majątkowych. Będzie miało również negatywny finansowy wpływ – po stronie zakładów ubezpieczeń wystąpią inne koszty w postaci dodatkowego pokrywania wydatków poszkodowanego na pełnomocnika w postępowaniu likwidacyjnym.

W opinii Rzecznika Ubezpieczonych uzasadnieniem dla stosowania opisanych w raporcie praktyk likwidacji szkód, czy niemożności ich zmiany nie może być twierdzenie o zbyt niskim poziomie składek w Polsce. Składki powinny być ustalone w wysokości, która powinna co najmniej zapewnić wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń, a nie odwrotnie – wysokość należnych odszkodowań dostosowywana jest do wysokości zebranych składek. Jawi się więc pilna potrzeba urealnienia wysokości składki, której zwyczajka winna w całości służyć poprawie jakości procesów likwidacji, realizowanej za sprawą solidnych – zgodnych z przepisami i judykaturą – wypłat należnych poszkodowanym świadczeń.

Zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych dalsza akceptacja tego rodzaju praktyk godzi nie tylko w interes majątkowych osób poszkodowanych, ale także w autorytet Państwa, narusza zaufanie osób poszkodowanych do skuteczności Jego organów, które stoją na straży ochrony ich praw, w szczególności organów odpowiedzialnych za nadzór nad rynkiem ubezpieczeniowym. Państwo, które kierując się potrzebą ochrony osób poszkodowanych w wypadkach drogowych, wprowadza i sankcjonuje obowiązek ubezpieczenia OC p.p.m., powinno jednocześnie zapewniać szczególny nadzór nad legalnością wykonania zobowiązań przez odpowiadające gwarancyjnie zakłady ubezpieczeń i skutecznie oraz adekwatnie do naruszeń sankcjonować występujące w sferze tej działalności nieprawidłowości.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych zmiana obecnego stanu procesu likwidacji szkód komunikacyjnych wymaga przede wszystkim podjęcia działań o charakterze administracyjno-prawnym przez organ nadzoru (Komisja Nadzoru Finansowego), który sprawuje nadzór nad zakładami ubezpieczeń wykonującymi działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W opinii Rzecznika, to właśnie organ nadzoru dysponuje środkami prawnymi przewidzianymi w szczególności w rozdziale 12 ustawy z dnia

22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej. Zgodnie bowiem z treścią art. 209 ust. 1 pkt 3 oraz ust. 2 ustawy, organ nadzoru może wydawać zalecenia w stosunku do zakładu ubezpieczeń w celu zapobieżenia naruszeniu interesów ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, zaś w przypadku, gdy zakład ubezpieczeń nie wykonuje w wyznaczonym terminie zaleceń, organ nadzoru może, w drodze decyzji, zobowiązać zakład ubezpieczeń do wykonania tych zaleceń. Organ nadzoru kilkakrotnie informował Rzecznika Ubezpieczonych o prowadzeniu odpowiednich działań nadzorczych. Jednakże w opinii Rzecznika, w świetle diagnozowanych i opisanych w niniejszym raporcie nieprawidłowości, okazują się one niewystarczające i nie przynoszą pożądanych efektów, tj. zapobieganiu rażącego naruszenia interesów osób poszkodowanych dochodzących roszczeń w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. Zdaniem Rzecznika w działaniach kontrolnych nadzoru brakuje głębszego badania przestrzegania przez ubezpieczycieli przepisów prawa odszkodowawczego i ugruntowanej na ich tle judykatury – w szczególności norm zawartych w art. 361 i 363 k.c., co następnie powinno znaleźć odzwierciedlenie w szczegółowej analizie metodologii kalkulacji składek przez zakłady ubezpieczeń. Stosownie bowiem do treści art. 18 ust. 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, składka ubezpieczeniowa powinna być ustalona w wysokości, która powinna co najmniej zapewnić wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń. Zdaniem Rzecznika, dopiero szczegółowa kontrola prawidłowości wykonywania zobowiązań przez ubezpieczycieli zweryfikowałaby, czy składka ustalana w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. jest adekwatna do przyjmowanego ryzyka.

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych w celu wyeliminowania nieprawidłowych praktyk likwidacji szkód należałoby rozważyć podjęcie działań o charakterze legislacyjnym, w ramach których, stworzone zostałyby między innymi instytucje usprawniające działania sądów w sprawach cywilnych i dzięki którym w zdecydowanie krótszym czasie i być może uproszczonym dla poszkodowanych trybie rozstrzygane byłyby sprawy z zakresu ubezpieczeń gospodarczych. Dodatkowo, należałoby rozszerzać rolę pozasądowych form rozwiązywania sporów. Bardziej upowszechnione sądownictwo polubowne, arbitraż, postępowania mediacyjne, zwłaszcza w tych stanach faktycznych, w których wartość przedmiotu sporu nie jest znaczna, mogłyby wpłynąć na odciążenie wymiaru sprawiedliwości. W omawianym zakresie Rzecznik szanse na poprawę sytuacji upatruje w zaawansowanych pracach struktur Unii Europejskiej nad szerszym wykorzystywaniem alternatywnych systemów pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich tzw. ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

W opinii Rzecznika w celu wzmocnienia konkurencyjności jakościowej na rynku ubezpieczeń niezbędne jest wprowadzenie prawnego obowiązku publikowania przez zakłady ubezpieczeń danych statystycznych związanych z liczbą prowadzonych postępowań reklamacyjnych i oraz procesów sądowych. Wprowadzenie do systemu prawnego takiego obowiązku, umożliwiłoby potencjalnym kontrahentom wyrobienie sobie opinii na temat wywiązywania się poszczególnych ubezpieczycieli z zaciągniętych zobowiązań oraz stanowiłoby pomocny instrument w podejmowaniu decyzji zawarcia umowy ubezpieczenia z konkretnym zakładem ubezpieczeń. W konsekwencji publikacja takich danych niewątpliwie wpłynęłaby na poprawę jakości procesów likwidacji szkód komunikacyjnych. Brak pełnej transparentności działalności ubezpieczycieli może w znacznym stopniu prowadzić do podejmowania niewłaściwych wyborów przez ubezpieczających, którzy przy zawieraniu umowy ubezpieczenia kierują się w głównie mierze wysokością składki, zamiast jakością obsługi oraz sposobem realizacji przyjętych zobowiązań. Projekt rozwiązań legislacyjnych w zakresie publikacji danych statystycznych związanych z postępowania likwidacyjnymi oraz sądowymi, Rzecznik Ubezpieczonych przygotował oraz kilkakrotnie przekazywał regulatorowi – Ministrowi Finansów.

Dodatkowo, w ocenie Rzecznika, wzorem rozwiązań przyjętych w wielu innych państwach Unii Europejskiej, należałoby powrócić do pomysłów mających na celu szersze zobiektywizowanie procesów likwidacyjnych poprzez wprowadzenie do nich niezależnych rzeczoznawców, którzy w sposób profesjonalny i obiektywny dokonywaliby wyceny wartości powstałej szkody. W odniesieniu do postępowań likwidacyjnych z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m., Rzecznik proponował rozwiązania likwidacyjne zakładające wprowadzenie do polskiego systemu prawa rozwiązań dających poszkodowanemu możliwości skorzystania z usług niezależnego eksperta – rzeczoznawcy samochodowego oraz obowiązku pokrywania przez zakłady ubezpieczeń kosztów „weryfikacyjnych opinii”, jeżeli ich wykonanie było celowe, potrzebne lub istotne dla ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, okoliczności wypadku lub rozmiaru szkody. Przedstawiony przez Rzecznika Ubezpieczonych projekt zmian w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK w przypadku przyjęcia ich do polskiego systemu prawnego, byłby pożądanym krokiem do stworzenia systemu niezależnej wyceny szkód majątkowych oraz wzmocniłoby pozycję poszkodowanego, który mógłby w razie wątpliwości odnośnie ustaleń dokonanych przez zakład ubezpieczeń skorzystać z opinii weryfikującej to stanowisko przez niezależny, profesjonalny i obiektywny podmiot.

Istotne znaczenie dla zapewnienia szerszej ochrony poszkodowanych ma również potwierdzenie konsumentckiego statusu poszkodowanego, co znajduje ostatnio wyraz w orzecznictwie SOKiK²⁵². W przypadku jego zaprzeczenia, czego na obecnym etapie wykluczyć nie można, konieczne wydają się zmiany legislacyjne mające na celu objęcie definicją konsumenta również osób poszkodowanych. Oba wskazywane rozwiązania pozwoliłyby Prezesowi UOKiK w ramach posiadanych kompetencji na zdecydowane ograniczanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Tym sposobem, Prezes UOKiK mógłby w pełni kontrolować procedury likwidacyjne stosowane przez ubezpieczycieli wobec poszkodowanych osób.

Rzecznik Ubezpieczonych negatywnie ocenia działalność Polskiej Izby Ubezpieczeń przy próbie ustandaryzowania zasad refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego. Przygotowane wytyczne, które dwukrotnie zostały zakwestionowane przez Sąd Najwyższy, stały się źródłem negatywnych praktyk likwidacji szkód wyłączających lub istotnie ograniczających odpowiedzialność za poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego. Pomimo tej oceny, zdaniem Rzecznika Polska Izba Ubezpieczeń szerzej angażując się w procesy naprawcze może odegrać pozytywną rolę w wyeliminowaniu negatywnych praktyk w likwidacji. Rzecznik Ubezpieczonych uważa, że Polska Izba Ubezpieczeń powinna kreować procesy usuwania niewłaściwych praktyk rynkowych lub dostosowywania ich do wytycznych Sądu Najwyższego. Rzecznik Ubezpieczonych żywi przekonanie, że Izba po analizie niniejszego raportu podejmie skuteczne działania w tym zakresie, zaś przygotowywany obecnie model bezpośredniej likwidacji szkód będzie w pełni implementował wytyczne Sądu Najwyższego do jednolitych procedur likwidacyjnych.

Na koniec, Rzecznik Ubezpieczonych wyraża generalną a zarazem jednoznaczną ocenę, że istniejąca obecnie sytuacja na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych ukazuje potrzebę pilnej i gruntownej zmiany w funkcjonowaniu obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. w Polsce, gdzie w zamian za długookresową stabilizację po stronie ubezpieczycieli uprawnieni do świadczeń otrzymają realną, popartą rzetelną realizacją świadczeń, ochronę ubezpieczeniową.

²⁵² Nieprawomocne wyroki SOKiK zostały wydane w dniu 30 października i 2 grudnia 2013 r. (XVII AmA 35/12, i XVII AmA 33/12).

Raport przygotowali:

- **Piotr Budzianowski** – Główny specjalista w Wydziale Edukacji i Informacji BRU;
- **Bartłomiej Chmielowiec** – Główny specjalista w Wydziale Prawnym BRU;
- **Aleksander Daszewski** – radca prawny koordynator BRU;
- **Mateusz Kościelniak** – Starszy specjalista w Wydziale Prawnym BRU;
- **Paweł Wawszczak** – Główny specjalista w Wydziale Prawnym BRU.

Przedmiotowy Raport był konsultowany z Polskim Związkiem Motorowym – Zespołem Rzecznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego.

Załączniki

Załącznik 1. Wytyczne Polskiej Izby Ubezpieczeń

ZASADY WYNAJMU POJAZDU ZASTĘPCZEGO W RAMACH OBOWIĄZKOWEGO UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POSIADACZY POJAZDÓW MECHANICZNYCH

1. Ustalanie zasadności roszczenia o pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego

Z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych roszczenie poszkodowanego o wypłatę odszkodowania jest uzasadnione, gdy z całokształtu okoliczności wynika, że poszkodowany jednocześnie:

- nie mógł korzystać ze swojego pojazdu, w takim samym zakresie, w jakim korzystałby z niego, gdyby mu szkody nie wyrządzono,
- 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,
- jako osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób, w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu.

Roszczenie o pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego wymaga należytego udowodnienia przez poszkodowanego zasadności wynajmu pojazdu zastępczego oraz właściwego jego udokumentowania. Na poszkodowanym ciąży ponadto obowiązek minimalizacji szkody i przeciwdziałania zwiększaniu jej rozmiarów.

Ubezpieczyciel jest uprawniony do weryfikacji przesłanek leżących u podstaw podjętej przez poszkodowanego decyzji o wynajęciu pojazdu zastępczego. Przy akceptacji - w konkretnym przypadku - kosztów wynajmu pojazdu zastępczego, jako części szkody podlegającej obowiązkowi odszkodowawczemu, ubezpieczyciel powinien uwzględnić możliwość posłużenia się przez poszkodowanego innymi środkami zaradczymi (np. korzystanie z taksówki lub innych środków komunikacji publicznej), o ile w danym stanie faktycznym były uzasadnione ekonomicznie.

W celu uniknięcia sytuacji, w której poszkodowany zdecyduje się na wynajem pojazdu zastępczego w warunkach, które nie uzasadniają korzystania z takiego pojazdu – na życzenie poszkodowanego - ubezpieczyciel będzie informował o okolicznościach, które umożliwiają uznanie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego za uzasadnione, a także o dowodach, jakie są wymagane w celu uzyskania zwrotu poniesionych kosztów.

Na żądanie poszkodowanego, który zamierza wynająć pojazd zastępczy, poparte niezbędnymi dowodami ubezpieczyciel potwierdzi niezwłocznie na piśmie, że w danym przypadku uzna koszt wynajmu pojazdu zastępczego za uzasadniony, z zastrzeżeniem, że nie dotyczy to ostatecznego okresu trwania wynajmu.

Uzasadnione roszczenie poszkodowanego o pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego może wystąpić w następujących przypadkach:

1.1 Poszkodowany jest osoba, której pojazd jest niezbędny do prowadzenia działalności gospodarczej:

- 1.1.1.** Wykorzystywanie uszkodzonego pojazdu w ramach prowadzonej działalności gospodarczej jest wystarczającą przesłanką do uznania roszczenia co do zasady.
- 1.1.2.** Osoba poszkodowana ubiegająca się o zwrot kosztów pojazdu zastępczego zobowiązana jest udokumentować fakt prowadzenia działalności gospodarczej (np. zaświadczeniem o wpisie do ewidencji gospodarczej) oraz sposób wykorzystywania uszkodzonego pojazdu w ramach tej działalności gospodarczej (np. poprzez złożenie wypisu z ewidencji środków trwałych, dokumentacji potwierdzającej rozliczanie kosztów użytkowania pojazdu w ramach działalności). Katalog środków dowodowych jest otwarty i zależy m.in. od rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej, sposobu i zakresu prowadzenia księgowości, także w zakresie rozliczania kosztów używania pojazdu.
- 1.1.3.** W uzasadnionych przypadkach dotyczących przedsiębiorców używających wiele pojazdów zasadne może być przeprowadzenie dodatkowo analizy, czy w czasie naprawy uszkodzonego pojazdu nie było możliwości wykorzystania innego pojazdu o parametrach pozwalających na zaspokojenie potrzeb, które były realizowane przez poszkodowanego przy użyciu pojazdu uszkodzonego.
- 1.1.4.** Jeżeli poszkodowany jest osoba, której pojazd jest niezbędny do wykonywania działalności zawodowej (np. adwokat, architekt), udokumentowaniu podlega również fakt oraz sposób wykonywania zawodu uzasadniający konieczność częstego przemieszczania się dla skutecznego, niezakłóconego wykonywania działalności zawodowej.

1.2 Poszkodowany jest osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej:

- 1.2.1.** Jeżeli z całokształtu okoliczności wynika, że poszkodowany jest osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej i nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób, w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu, zwrot kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego przysługuje, jeżeli nakłady na ten cel miały charakter wydatków celowych i koniecznych, poniesionych w związku z niemożnością używania uszkodzonego pojazdu w dotychczasowy sposób.
- 1.2.2.** Poszkodowany powinien udowodnić sposób, w jaki dotychczas korzystał z pojazdu, intensywność używania tego pojazdu, długość dokonywanych przejazdów, w jakim celu dokonywał przejazdów. Zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego przysługuje, gdy w sprawie występują, udokumentowane przez poszkodowanego, okoliczności wskazujące, że pojazd był konieczny do wykonywania dojazdów do pracy, albo konieczność korzystania z pojazdu miała charakter osobisty lub rodzinny (np. konieczność dowozu niepełnosprawnego członka rodziny do lekarza lub na rehabilitację), lub wynikała z okoliczności zewnętrznych (np. ze względu na miejsce zamieszkania poszkodowanego brak jest połączenia środkami komunikacji publicznej pomiędzy miejscem pracy a zamieszkania lub występują w tym zakresie inne istotne utrudnienia, wykluczające zaspokojenie uzasadnionych potrzeb poszkodowanego w bardziej ekonomiczny sposób).
Udokumentowanie przez poszkodowanego okoliczności dotyczących korzystania z pojazdu nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnioną potrzebę utrudnieniami dla poszkodowanego i następuje np. w drodze oświadczenia. W przypadku, gdy oświadczenie to budzi wątpliwości, możliwa jest jego weryfikacja

przez ubezpieczyciela lub zażądanie dodatkowych dowodów odnośnie wskazanych przez ubezpieczyciela konkretnych okoliczności.

1.2.3. Nie w każdym jednak przypadku wydatki na pokrycie kosztów wynajmu pojazdu będą mogły zostać uznane za celowe i konieczne. Jeżeli poszkodowany wykorzystywał swój pojazd z niewielką intensywnością lub na krótkie odległości (np. raz w tygodniu do zaspokajania osobistych potrzeb - do wyjazdu w celu wypoczynku na działkę, dojazdu do kościoła), wskazane okoliczności mogą nie uzasadniać roszczenia o pokrycie kosztów wynajmu pojazdu zastępczego. Innym sposobem naprawienia szkody umożliwiającym zaspokojenie jego potrzeb konsumpcyjnych i życiowych może być skorzystanie przez poszkodowanego z innego środka transportu (np. z przejazdów taksówką lub innych środków komunikacji publicznej), jeżeli w warunkach konkretnej sprawy, 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 uznać należy w szczególności te alternatywne środki transportu, z których korzystanie w porównaniu do własnego pojazdu będzie w istotny sposób uciążliwe lub będzie wymagać większej ilości czasu z uwagi na np. niedogodny rozkład jazdy komunikacji publicznej lub umiejscowienie stacji (przystanków), czy też konieczność wielu przesiadek.

1.2.4. Katalog stanów faktycznych uzasadniających konieczność wynajęcia pojazdu zastępczego jest otwarty i w każdym przypadku podlega indywidualnej ocenie.

1.2.5. Zakwestionowanie zasadności wynajęcia pojazdu zastępczego nie wyklucza wypłaty kwoty odpowiadającej kosztom alternatywnych środków transportu, które w okolicznościach konkretnej sprawy byłyby uzasadnione.

2. Weryfikacja okresu wynajmu pojazdu zastępczego

2.1 Szkoda częściowa:

2.1.1. Zasadny okres zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego obejmuje zsumowane okresy cząstkowe:

- 1) okres od dnia powstania szkody do dnia jej zgłoszenia ubezpieczycielowi – o ile zgłoszenie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki. Za typowy, wystarczający okres uznaje się 3 dni – nie wymaga on uzasadniania. W przypadku późniejszego zgłoszenia szkody wskazane jest wyjaśnienie ze zgłaszającym powodów zwłoki. Obiektywne, nie leżące po stronie poszkodowanego przeszkody uzasadniają uznanie całego okresu pomiędzy zaistnieniem a zgłoszeniem szkody;
- 2) od dnia zgłoszenia szkody do dnia dokonania oględzin przez przedstawiciela ubezpieczyciela oraz otrzymania przez poszkodowanego (lub upoważniony przez poszkodowanego podmiot, warsztat) dokumentu szczegółowo opisującego uzasadniony zakres naprawy. Może być nim protokół oględzin lub kalkulacja kosztów naprawy. Dokument winien być potwierdzeniem, że naprawa jest ekonomicznie uzasadniona (tj. szkoda nie została zakwalifikowana przez ubezpieczyciela jako całkowita);
- 3) czas technologiczny naprawy ustalony w oparciu o technologie producenta pojazdu (przeliczony z jednostek czasowych kosztorysu naprawy);
- 4) okres oczekiwania na ewentualne oględziny dodatkowe w toku naprawy (od chwili zgłoszenia takiego wniosku ubezpieczycielowi do czasu wykonania oględzin dodatkowych);

- 5) okres organizacyjny na znalezienie warsztatu naprawczego, zlecenie naprawy, przyjęcie / odbiór pojazdu z naprawy – standardowo przyjmuje się łącznie do 2 dni;
- 6) okres oczekiwania na sprowadzenie części zamiennych – w granicach maksymalnie 2 dni roboczych; warunkiem uznania okresu przekraczającego 2 dni robocze jest wystawienie przez serwis zaświadczenia potwierdzającego sytuację, że w tym terminie nie można nabyć w sieciach dystrybucyjnych autoryzowanych lub niezależnych dostawców części zamiennych elementu niezbędnego do przeprowadzenia naprawy. Ponadto ubezpieczyciel może weryfikować zaświadczenia m.in. poprzez analizę częstotliwości wymiany poszczególnych elementów na bazie systemów eksperckich stosowanych do kosztorysowania napraw powypadkowych oraz możliwości nabycia danej części zamiennej w sieciach dystrybucyjnych autoryzowanych lub niezależnych dostawców części zamiennych.

2.1.2. W niektórych okolicznościach faktyczne wskazane okresy mogą się nakładać, co należy uwzględnić w ustalaniu okresu zasadnego wynajmu pojazdu zastępczego.

2.2 Szkoda całkowita:

2.2.1. Zasadny okres zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego obejmuje zsumowane okresy częściowe:

- 1) okres od dnia powstania szkody do dnia jej zgłoszenia ubezpieczycielowi – o ile zgłoszenie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki. Za typowy, wystarczający okres uznaje się 3 dni – nie wymaga on uzasadnienia. W przypadku późniejszego zgłoszenia szkody wskazane jest wyjaśnienie ze zgłaszającym powodów zwłoki. Obiektywne przeszkody, nie leżące po stronie poszkodowanego, uzasadniają uznanie całego okresu pomiędzy zaistnieniem a zgłoszeniem szkody;
- 2) od dnia zgłoszenia szkody do dnia dokonania oględzin przez przedstawiciela ubezpieczyciela oraz otrzymania przez poszkodowanego (lub upoważniony przez poszkodowanego podmiot, warsztat) informacji o zakwalifikowaniu szkody jako całkowitej. Informacja ta nie musi być tożsama z decyzją o przyznaniu odszkodowania;
- 3) okres niezbędny na sprzedaż wraku pojazdu i zakup innego pojazdu o zbliżonych parametrach oraz jego rejestracji. Przyjmuje się, że okres 7 dni od przekazania informacji o kwalifikacji szkody jako całkowitej (jeżeli informacji tej towarzyszy informacja o wycenie wraku) jest zazwyczaj wystarczający i winien być uwzględniony w refundowanym okresie użytkowania auta zastępczego bez potrzeby uzasadnienia ze strony poszkodowanego. Okres przekraczający 7 dni powinien być oceniany indywidualnie pod kątem dołożenia przez poszkodowanego należytej staranności w podjętych działaniach w celu sprzedaży wraku i kupna nowego pojazdu. Przy ocenie dołożenia należytej staranności uwzględnia się również możliwość zakupu innego samochodu, za środki finansowe posiadane lub dostępne przez poszkodowanego, bez oczekiwania na sprzedaż wraku. Okres przekraczający 7 dni może być uwzględniony w szczególności wówczas, gdy poszkodowany nie posiadał i nie miał możliwości uzyskania środków finansowych na zakup innego samochodu oraz gdy wydłużenie okresu wynajmu pojazdu zastępczego było następstwem przyjęcia przez ubezpieczyciela wyższej wartości wraku aniżeli rynkowa, chyba

że ubezpieczyciel zapewnił możliwość przejęcia własności wraku lub sprzedaży do wskazanego podmiotu po przyjętej przez niego cenie.

- 2.2.2** Jeśli powyższe zsumowane okresy wykraczają poza dzień wypłaty odszkodowania, dzień wypłaty odszkodowania uznaje się za koniec okresu zasadnego zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego, chyba że wypłata odszkodowania nastąpiła w okresie do upływu 7 dni od dnia przekazania informacji o kwalifikacji szkody jako całkowitej (wraz z wyceną wraku). W tym ostatnim przypadku koniec okresu zasadnego zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego przypada na 7. dzień licząc od dnia przekazania informacji o kwalifikacji szkody jako całkowitej.

3. Weryfikacja wysokości kosztów wynajmu pojazdu zastępczego

- 3.1** Wynajęty pojazd powinien być zbliżonej (nie wyższej) klasy, co pojazd uszkodzony.
- 3.2** Koszt doby wynajmu nie powinien odbiegać od cen występujących na lokalnym rynku nie więcej jednak, niż ceny stosowane w renomowanych, ogólnopolskich wypożyczalniach należących do wiodących sieci.
- 3.3** Jeżeli w miejscu zamieszkania poszkodowanego żadna z wypożyczalni pojazdów nie będzie mogła zaoferować wynajęcia pojazdu zbliżonego parametrami do pojazdu uszkodzonego, wówczas zostaną uznane koszty wynajęcia pojazdu wyższej kategorii, z zastrzeżeniem, że koszt wynajmu pojazdu zastępczego nie może przekroczyć cen renomowanych, ogólnopolskich wypożyczalni należących do wiodących sieci, mających zastosowanie do wynajmu pojazdu tej samej klasy, co uszkodzony pojazd.
- 3.4** Ubezpieczyciel nie odpowiada za te rodzaje kosztów związanych z korzystaniem z pojazdu zastępczego, które poszkodowany poniósłby również wtedy, gdyby korzystał z pojazdu uszkodzonego w taki sam sposób jak z pojazdu zastępczego. Wyłączenie nie obejmuje kosztów spełniających łącznie następujące warunki:
- zostały poniesione na nabycie usług ściśle związanych z pojazdem zastępczym,
 - usługi te są konieczne dla zapewnienia możliwości korzystania z tego pojazdu w taki sam sposób, w jaki dotychczas wykorzystywany był pojazd uszkodzony,
 - poszkodowany nabył uprzednio analogiczne usługi ściśle związane z pojazdem uszkodzonym, z których nie może korzystać poruszając się pojazdem zastępczym.
- 3.5** Fakt wykorzystywania pojazdu zastępczego w miejsce pojazdu uszkodzonego powinien być neutralny dla majątku poszkodowanego. Poszkodowany nie powinien zostać wzbogacony, ani też nie powinien doznać uszczerbku, wskutek tego, że w miejsce pojazdu uszkodzonego używa pojazdu zastępczego. Dlatego też ubezpieczyciel nie odpowiada za koszty, które poszkodowany poniósłby również wtedy, gdyby korzystał z pojazdu uszkodzonego (np. koszty paliwa, opłaty parkingowe).
- 3.6** Jeżeli jednak poszkodowany poniósł koszt określonej usługi która może być realizowana tylko w odniesieniu do pojazdu uszkodzonego (np. roczne prawo przejazdu drogami płatnymi pojazdem na określonych numerach rejestracyjnych), ubezpieczyciel powinien pokryć również koszt analogicznej usługi wykupionej w odniesieniu do pojazdu zastępczego, o ile jest to konieczne dla zapewnienia możliwości korzystania z pojazdu zastępczego w taki sam sposób, w jaki wykorzystywany był przez poszkodowanego pojazd uszkodzony.

Załącznik 2. Pismo Generali TU S.A. z dnia 13 maja 2013 r.



GENERALI
Ubezpieczenia

Departament Likwidacji Szkód
ZMLSK w Katowicach - Team D

Generali T.U. S.A.
Postępn 15B, 02-676 Warszawa
Tel (22) 543 05 43
Fax (22) 543 09 17
szkody.katowice@generali.pl

Sz. P.



Nr korespondencji
2000 [redacted]

Nr umowy
00 [redacted]

raf. nr w/w
[redacted] 17 64

Data
Warszawa, 13-05-2013 r.

Dotyczy: zdarzenia z dnia [redacted]

Szanowny Panie,

Generali T.U. S.A. informuje, iż po zapoznaniu się z dokumentacją zgromadzoną w toku przeprowadzonego postępowania, mającego na celu ustalenie odpowiedzialności za zaistniałe zdarzenie, Towarzystwo podjęło decyzję o przyznaniu wypłaty odszkodowania w kwocie 2385,29 zł (słownie: dwa tysiące trzysta osiemdziesiąt pięć złotych 29100) w oparciu o kalkulację kosztów naprawy pojazdu marki Mazda nr rej. [redacted] w załączeniu. W przypadku, gdy koszt naprawy przekroczy w/w kwotę, możliwy będzie powrót do sprawy wyłącznie po przedstawieniu faktur VAT za wykonane prace oraz części zamienne. W w/w przypadku niezbędne jest przesłanie kalkulacji serwisowej do weryfikacji.

W wyniku przeprowadzenia indywidualnej analizy niniejszej sprawy, Generali dokonało urealnienia cen części zamiennych. Urealnienie zostało ustalone na poziomie wskazanym w treści kalkulacji, z uwagi na wartość rynkową i rok produkcji pojazdu, przy uwzględnieniu możliwości zakupu części zamiennych i ich wartości na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, ustalonej na podstawie danych zawartych w systemach eksperckich Audatex oraz Eurotax, co nie wyklucza możliwości nabycia części zamiennych po niższej cenie oferowanej przez alternatywne sieci sprzedaży.

Przyznana kwota została przekazana zgodnie z określoną uprzednio dyspozycją wypłaty.

Z obowiązku prawnego informujemy o możliwości dochodzenia roszczeń przeciwko Towarzystwu na drodze sądowej, w terminach określonych w art. 819 KC. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia lub obejmujące roszczenia z tytułu tych umów można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby poszkodowanego, ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Jednocześnie informujemy, że skargi w sprawach indywidualnych rozpatruje w ramach ustawowych uprawnień Rzecznik Ubezpieczonych. Niezależnie od powyższego istnieje możliwość odwołania się od powyższej decyzji do Towarzystwa.

Generali T.U. S.A.

ul. Postępn 15 B, 02-676 Warszawa, Tel.: 40 22 543 05 00, Fax: 40 22 543 08 99
Siedziba: ul. Włocławek 15, 02-676 Warszawa, Sąd Rejonowy dla M. St. w Warszawie, XII Wydział Gospodki Gospodarczej, NIP: 142-300-10-22
Krajowy Rejestr Sądowy: 14230010015, NIP: 142-300-10-22
Towarzystwo ubezpieczeń Generali Europejskiej w Warszawie (Group-Gen) z siedzibą w Warszawie, ul. Włocławek 15, 02-676 Warszawa, NIP: 142-300-10-22

142

Załącznik 3. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A.

GENERALI TU S.A.

CENTRUM LIKWIDACJI SZKÓD MASOWYCH
ul. Opolska 22, 40-084 Katowice
Infolinia: 801 343 343 lub 22 - 543 05 43
specjalista ds. Likwidacji Szkód [REDACTED]

Kalkulacja obrazuje zakres uszkodzeń pojazdu
i nie przesądza o odpowiedzialności GENERALI TU S.A. za szkodę

KALKULACJA NAPRAWY NR 20 [REDACTED] 11.04.2013

LAKIEROWANIE (według AZT)

KOSZTY MATERIAŁU LAKIERNICZEGO	CENA
LAKIEROWANIE NOWEJ CZĘŚCI STOPIEŃ K1R	329.32
ODNOWA LAKIERU	70.82
ZADANIE MATERIAŁU	10.00*
STAŁA MATERIAŁOWA PRACA GL. METAL	85.70
STAŁA MATERIAŁOWA PRACA DOD. TWORZYWO	31.40
WSPÓLCZYNNIK ODCHYLENIA	67 % 173.99-

CZĘŚCI ZAMIENNE

KOD CZĘŚ	OKREŚLENIE	NUMER KATALOGOWY	CENA
0281	ZDERZAK P	DAF1342395	329.381
0561	REFLEKTOR L	3211092E	134.801

Załącznik 4. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A. (strona kontrolna)

GENERALI TU S.A.

CENTRUM LIKWIDACJI SZKÓD MASOWYCH
ul. Opolska 22, 40-084 Katowice
Infolinia: 801 343 343 lub 22 - 543 05 43
specjalista ds.Likwidacji Szkód [REDACTED]

Kalkulacja obrazuje zakres uszkodzeń pojazdu
i nie przesądza o odpowiedzialności GENERALI TU S.A. za szkodę

STRONA KONTROLNA NR 200 [REDACTED] 11.04.2013

SYGNATURA 200 [REDACTED] RODZ. SZK OC

MARKA FORD FIESTA TYP PODSTAWOWY
NUMER VIN WFOH [REDACTED] NR REJ. [REDACTED] KOD TYPU 02 94 01

NR UŻYTK/RZECZOZNAWCY : 31 [REDACTED] PI [REDACTED] CLASSDIRECT REL 3.41
WERSJA NUMER 3.41.00

DATA WYLICZENIA : 11.04.2013

KODY WERSJI WYPOSAŻENIA

- WERSJA WYPOSAŻENIA : B4 E1 F1 G1 G3 J8 K8 M8 N5 P3 Q7 R1 S1 U2 V5 W8
Y4 Y8 Z3

CZĘŚCI ZAMIENNE/LAKIEROWANIE

- RODZ.OPER./NR KODU/INFO : E 0281 ----> SM 903 / E 0561 ----> SM 906
N 0741 LO

STAWKI GODZINOWE

- BAZA CZASOWA : 10 JC=1 RBG
- MECH-BLACH. : 45.00 PLN/RBG
- LAKIEROWANIE - A2T : 45.00 PLN/RBG

KODY WARUNKOWE RF

- KODY AKTYWNE : 02 23.00 / 22 60.00 / 28 0.00
51 67.00

CZĘŚCI ZAM.

- DATA CEN CZĘŚCI ZAM. : 01.03.2013
- DATA CEN CZĘŚCI MASTERA: 01.03.2013
- DOSTAWCA CZĘŚCI IDENT. : 903 INTER CARS
906 POLCAR

LAKIEROWANIE

- RODZ OPER./KOD CZĘŚCI : LE10281 / LI 0741 / L 1000

ILOŚĆ POZYCJI

- UJĘTYCH : 5
- MUTACJI : 2

PODSUMOWANIE KALKULACJI

ROBOC: 112.50 LAK : 528.75 CZĘŚ: 464.18
NAPR: 1 105.43 VAT : 254.25 NAPR: 1 359.68

DANE SZCZEGÓŁOWE :

SYSTEM AUDATEX

Załącznik 5. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez TUV „TUV”

Koszt naprawy łącznie (netto)	11 281,00
VAT (Materiał) 23,0%	2 347,81
VAT (Robocizna) 23,0%	247,02
Koszt naprawy łącznie (brutto)	13 875,83

Koszt naprawy słownie: trzystaście tysięcy osiemset siedemdziesiąt pięć zł, groszy 63/100

W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne MAZDA w wysokości 50,0%.

Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
45007-1	PJ Ołędzina zderzaka	POLCAR	319,10 M
GS1D50170C	O Mocowanie wspornika tablicy rejestr.	MAZDA	41,77
45007-3	PJ Wzmocnienie (wspornik) zderzaka	POLCAR	212,23 M
GS1D500S1A	O Wzmocnienie zderzaka(góna)	MAZDA	131,52
GS1D500U1G	O Uchwyt boczny	MAZDA	34,88
GS1D501T1A	O Krata wlotu powietrza dół	MAZDA	75,37
GS1D502B3	O Krata wlotu powietrza	MAZDA	15,83
45009-E	PJ Reflektor z kierunkowskazem kpl.	POLCAR	350,07 M
450103E	PJ Reflektor z kierunkowskazem kpl.	POLCAR	364,32 M
GS1F518H1CPZ	O Dysza sprysk. reflektora	MAZDA	99,02
45029-E	PJ Refl. przeciwwglowy kpl.	POLCAR	94,88 M
GAM750C22B	O Pierścieni (Przystos.)refl.p-mgl.	MAZDA	41,87
45001	PJ Błotnik	POLCAR	172,15 M
GS1D50710E	O Krata osłony chłodnicy komplet	MAZDA	248,82
45003	PJ Pokrywa, przód	POLCAR	497,02 M
GS1D56760	O Uszczelka pokrywy przedniej	MAZDA	20,31
751F56630A	O Zamek pokrywy przedniej	MAZDA	122,34
-55004	PJ Wzmocn. przedn. poprz. kompletne	POLCAR	169,23 M
GS1F87K00	O Airbag kierowcy	MAZDA	974,50
GS1E57K50A	O Airbag pasażera	MAZDA	1 157,28
GS1D57K30A	O Sterownik Airbagu	MAZDA	1 249,16
GS1D57L90C02	O Pas bezpieczeństwa przedni	MAZDA	541,04
GS1E57L30A02	O Pas bezpieczeństwa przedni	MAZDA	574,81
GS1D57K00B	O Sensor Airbag	MAZDA	272,06
RF9G13Z01	O Pokrywa filtru powietrza	MAZDA	290,87
RF9G13Z02	O Obudowa wlotu filtra powietrza	MAZDA	267,74
45008-5	PJ Chłodnica	POLCAR	343,29 M
L32716351E	O Zbiornik wyrównawczy	MAZDA	134,93
4500K3C2	PJ Klimatyzacja - kondensator	POLCAR	287,84 M
F	OBUDOWA WENTYLATORÓW CHŁODNICY	poz. niekatalogowa	270,50*F

EurotaxGlass's nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone w programie numery katalogowe.

Rodzaj materiału lakierskiego
200 2-warstwowy

Typ wyposażenia
Met. spryskiwania reflektorów
Światła przeciwwglone

Dodatkowe objaśnienia
* - cena lub czas zostały zmienione ręcznie
F - pozycje niekatalogowe
M - część zamienne z modułu MONEX

Komentarz autora: Przykład amortyzacji mieszanej. Zakreślone na czerwono części zamienne (POLCAR) zastąpiły części oryginalne marki MAZDA. Ceny pozostałych części oryginalnych zostały pomniejszone o 50% na co wskazuje adnotacja o zastosowaniu urealnienia na części zamienne MAZDA w wysokości 50%.

Notatka

Likwidat

Podpis klienta

Podpis autorys

Kosztorys nr [] wykonany w systemie EurotaxGlass's

3/3

Załącznik 6. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (przykład amortyzacji mieszanej)

Podsumowanie	Rbg.	Stawka	Kwota
Część zamienne			2 910,08
Materiał lakierniczy (67,00 %)			726,28
Blacha	3,10	60,00	186,00
Lakiernik	7,90	60,00	474,90
Koszt naprawy łącznie (netto)			4 297,26
VAT (Materiał) 23,0%			836,36
VAT (Robocizna) 23,0%			151,80
Koszt naprawy łącznie (brutto)			5 285,42

Koszt naprawy słownie: pięć tysięcy dwieście osiemdziesiąt cztery zł, groszy 52/100

W kalkulacji zastosowano urealnienie na części zamienne MITSUBISHI w wysokości 30,0%.

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym				
Identyfikator	Opis części	Dostawca	Kwota	
525507	PJ Okładzina zderzaka	POLCAR	394,90	14
832 14383	O Pokrywa dodat. reflektora	mitsubishi	30,56	
830 18567	O Reflektor z kierunkowskazem kpl.	mitsubishi	1 626,24	
832 14353	O Refl. przeciwmglowy kpl.	mitsubishi	427,36	
5370881	O Nadkole wewn.	mitsubishi	431,03	

Zestawienie części dla maksymalnych akceptowanych kwot netto po udokumentowaniu naprawy

Identyfikator	Opis części	Dostawca	Kwota
64000950WE	O Okładzina zderzaka	mitsubishi	1 829,22
832 14383	O Pokrywa dodat. reflektora	mitsubishi	43,64
830 18567	O Reflektor z kierunkowskazem kpl.	mitsubishi	2 323,20
832 14353	O Refl. przeciwmglowy kpl.	mitsubishi	615,51
5370881	O Nadkole wewn.	mitsubishi	615,76

W przypadku zastosowania w kalkulacji współczynnika odchylenia na materiały lakiernicze, uwzględniającego rzeczywiste koszty tych materiałów bez narzutów stosowanych przez zakłady naprawcze, to ewentualnie wyższe koszty materiałów lakierniczych, maksymalnie do cen wynikających z norm naprawczych, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących dokonanie naprawy pojazdu.

W przypadku zastosowania w kalkulacji pomniejszenia cen części oryginalnych uwzględniającego dużą dostępność nowych części zamiennych i znaczne różnice w ich cenach, to ewentualnie wyższe koszty części zamiennych, maksymalnie do cen wskazanych w kalkulacji jako maksymalnie akceptowane ceny części, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących naprawę pojazdu.

W przypadku szkód likwidowanych z ubezpieczenia autocasco, koszty naprawy rozliczane zostaną zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia.

Ceny części zamiennych użyte w kalkulacji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców niezależnych (zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję). W obrocie handlowym na polskim rynku dostępne są również części pochodzące od innych dostawców niż wymienieni w niniejszym kosztorysie. EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o. nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone numery identyfikacyjne.

Sporządzenie niniejszego kosztorysu nie przesądza o odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zgłoszoną szkodę. Wypłata odszkodowania nastąpi po ustaleniu odpowiedzialności.

Rodzaj materiału lakierniczego
200 2-warszawy

Opcje wyposażenia
Światła przeciwmglone

Dodatkowa obsługa
M - część zamienna z modułu MONEX

Notatka

Komentarz autora: Przykład amortyzacji mieszanej. Zakreślona na czerwono część zamienna (POLCAR) zastąpiła część oryginalną marki MITSUBISHI. Ceny pozostałych części oryginalnych zostały pomniejszone o 30% na co wskazuje adnotacja o zastosowaniu urealnienia na części zamienne MITSUBISHI w wysokości 30%. Jak kształtują się pierwotne ceny części oryginalnych prezentuje zestawienie części dla maksymalnych akceptowanych kwot netto po udokumentowaniu naprawy.

Kosztorys nr [] wykonany w systemie EurotaxGlass's

2/2

Załącznik 7. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (części podlegające wymianie)

PL201

Kosztorys naprawy - propozycja dla klienta

Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Poznaniu
 Centrum Obsługi Dokumentacji 15-704 Białystok ul. Jana Pawła II 75
 tel. 801-102-102, 22 566 5555 fax: 22 410 2102 e-mail: kontakt@pzu.pl

KALKULACJA NAPRAWY NR 21 05.10.2012
 LAKIEROWANIE (według AZT)

KOSZTY ROBOCIZNY LAKIERNICZEJ	JC	OPER.
WSPÓLCZYNNIK 50.00 PLN/RBG		CENA
CZAS LAKIEROWANIA	48	
PRZYGOTOWANIE PRACA GL. TWORZYWO	23	
PRZYGOTOWANIE PRACA DOD. METAL	8	
KONCOWA ROBOCIZNA LAKIER 10 JC/RBG :	79.0	
KONCOWA ROBOCIZNA LAKIER 12 JC/RBG :	94.8	395.00
KOSZTY MATERIAŁU LAKIERNICZEGO		
LAKIEROWANA NOWA CZĘŚĆ		CENA
ODNOWA LAKIERU K3		551.46
LAKIEROWANIE WIERZCHNIE		19.39
STAŁA MATERIAŁOWA PRACA GL. TWORZYWO		176.11
STAŁA MATERIAŁOWA PRACA DOD. METAL		82.70
WSPÓLCZYNNIK ODCHYLENIA	67 %	43.00
		287.81-

CZĘŚCI ZAMIENNE CENNIK STAN : 05.09.2012 / 09

KOD CZĘŚĆ	OKREŚLENIE	NUMER KATALOGOWY	CENA
1481	DRZWI P L	41 00 7 203 643	1673.07
1713	IZOLACJA DRZWI PRZ L	51 48 7 204 349	84.52
1715	ZEST MOC WYKL DRZ PL	PATRZ CZ POJEDYN	
1763	5 ZATRZASK WYKL DRZWI	ROMB21124	43.15I
1765	2 ZATRZASK WYKL DRZWI	51 41 8 224 781	4.74
1767	5 ZEST MOC DRZWI PRZ L	51 41 8 225 552	12.90
1781	DRZWI T L	41 00 7 203 647	1673.07
1835	RAMA SZYBY TRÓJK L	51 34 7 060 219	30.65
1837	ZEST KLEJ SZYBY TRÓJ		60.00*
2013	IZOLACJA DRZWI TYL L	51 48 7 161 455	76.06
2015	ZEST MOC WYKL DRZ TL	PATRZ CZ POJEDYN	
2035	7 ZATRZASK WYKL DRZWI	ROMB21124	60.41I
2037	ZATRZASK WYKL DRZWI	07 14 7 133 419	4.65
2039	4 ZEST MOC DRZWI T L	51 41 8 225 552	10.32
2041	2 ZEST MOC DRZWI T L	51 41 8 240 509	5.72
2043	3 ZEST MOC DRZWI T L	07149158194	8.10I
3675	KRATKA ODPOWIETRZ L	64 22 6 962 293	24.64

Komentarz autora: Zakwalifikowane do wymiany drzwi tylne lewe, których cena przed "trekkingiem" została określona na kwotę 1.673,07 netto.

Załącznik 8. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (pomniejszenie cen części)

PL201

Kosztorys naprawy - propozycja dla klienta

Regionalne Centrum Likwidacji Szkód Grupy PZU w Poznaniu
 Centrum Obsługi Dokumentacji 15-704 Białystok ul. Jana Pawła II 75
 tel. 801-102-102, 22 566 5555 fax: 22 410 2102 e-mail: kontakt@pzu.pl

KALKULACJA NAPRAWY NR 22 05.10.2012

KALKULACJA KOŃCOWA		PLN	PLN
ROBOCIZNA	BAZA CZASOWA 12 JC = 1 RBG		
RAZEM KL 2	6 JC X 50.00 PLN/RBG	25.00	
RAZEM KL 3	119 JC X 50.00 PLN/RBG	495.83	
RAZEM ROBOCIZNA			520.83
LAKIEROWANIE			
KOSZTY ROBOCIZNY		395.00	
KOSZTY MATERIAŁU		584.35	
RAZEM LAKIEROWANIE			979.35
CZĘŚCI ZAMIENNE		3 772.00	
POTRĄCENIE 45.00%		1 697.40	
RAZEM CZĘŚCI ZAMIENNE			2 074.60
KOSZTY NAPRAWY BEZ VAT			3 574.78
VAT 23.00 %			822.20
KOSZTY NAPRAWY Z VAT			4 396.98

Komentarz autora: Pierwotnie ceny wszystkich nowych oryginalnych części zamiennych, których suma wynosiła 3.772,00 netto zostały pomniejszone o 45% (o kwotę 1.697,40 netto), co w konsekwencji spowodowało, iż cena drzwi tylnych lewych została określona na kwotę 920,18 netto (pierwotna wartość 1.673,07).

OBJASNIENIA:
 CENY CZĘŚCI-CENY PRODUC./IMPORT. * = WPROWADZONE PRZEZ UŻYTKOWNIKA
 NR KATALOG. NIE ZAWSZE NR ZAMÓWIENIA KN = BEZ KODU CZĘŚCI/NR POZ. CENNIKA
 I = CZĘŚĆ(I) IDENT.)=UDZIA[Y CZASU OBJĘTE W INNEJ POZYC
 LICENCJA PLPZU242

SYSTEM AUDATEX

STRONA 3

3.85

PZU S.A.

System INFO-EKSPERT
 /SRTSIRD

Strona 3

Załącznik 9. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez PZU S.A. (zamienniki użyte w kosztorysie)

PL201

KALKULACJA NAPRAWY NR

21

Pojazd

BMW 3 SZEREG E90/91 320 D

Numer rejestracyjny / VIN

2008-06-16

Data pierwszej rejestracji

2008-06-16

MAKSYMALNE AKCEPTOWANE CENY (NETTO) CZĘŚCI ZAMIENNYCH PO UDOKUMENTOWANIU NAPRAWY						
KOD	OKREŚLENIE	NUMER KAT.	OZN.	DOSTAWCA		CENA NZS
1481	DRZWI P L	41 00 7 203 643	0	BMW		1673.07
1713	IZOLACJA DRZWI PRZ L	51 48 7 204 349	0	BMW		84.52
1715	ZEST MOC WYKL DRZ PL	PATRZ CZ POJEDYN	0	BMW		0.00
1763	ZATRZASK WYKL DRZWI	ROMB21124	P3	INTER CARS		8.63
1765	ZATRZASK WYKL DRZWI	51 41 8 224 781	0	BMW		4.74
1767	ZEST MOC DRZWI PRZ L	51 41 8 225 552	0	BMW		12.90
1781	DRZWI T L	41 00 7 203 647	0	BMW		1673.07
1835	RAMA SZYBY TROJK L	51 34 7 060 219	0	BMW		30.65
1837	ZEST KLEJ SZYBY TRÓJ		0	BMW		60.00
2013	IZOLACJA DRZWI TYL L	51 48 7 161 455	0	BMW		76.06
2015	ZEST MOC WYKL DRZ TL	PATRZ CZ POJEDYN	0	BMW		0.00
2035	ZATRZASK WYKL DRZWI	ROMB21124	P3	INTER CARS		8.63
2037	ZATRZASK WYKL DRZWI	07 14 7 133 419	0	BMW		4.65
2039	ZEST MOC DRZWI T L	51 41 8 225 552	0	BMW		10.32
2041	ZEST MOC DRZWI T L	51 41 8 240 509	0	BMW		5.72
2043	ZEST MOC DRZWI T L	07149158194	0	INTER CARS		2.70
3675	KRATKA ODPOWIETRZ L	64 22 6 962 293	0	BMW		24.64

W przypadku zastosowania w kalkulacji współczynnika odchylenia na materiały lakiernicze, uwzględniającego duży rzeczywiste koszty tych materiałów bez narzutów stosowanych przez zakłady naprawcze, to ewentualne wyższe koszty materiałów lakierniczych, maksymalnie do cen wynikających z norm naprawczych, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących dokonanie naprawy pojazdu.

W przypadku zastosowania w kalkulacji pomniejszenia cen części oryginalnych uwzględniającego dużą dostępność nowych części zamiennych i znaczne różnice w ich cenach, to ewentualne wyższe koszty części zamiennych, maksymalnie do cen wskazanych w kalkulacji jako maksymalne akceptowane ceny części, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących naprawę pojazdu.

W przypadku szkód likwidowanych z ubezpieczenia autocasco, koszty naprawy rozliczane zostaną zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia.

Ceny części zamiennych użyte w kalkulacji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców niezależnych (zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję). W obrocie handlowym na polskim rynku dostępne są również części pochodzące od innych dostawców niż wymienieni w niniejszym kosztorysie. Audatex Polska Sp. z o.o. nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone numery identyfikacyjne.

Sporządzenie niniejszego kosztorysu nie przesądza o odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zgłoszoną szkodę. Wypłata odszkodowania nastąpi po ustaleniu odpowiedzialności.

System AUDATEX

Komentarz autora: Ze strony kontrolnej wynika, iż system AUDATEX wraz z modulem optymalizacyjnym wskazuje na występowanie na rynku zamienników (części alternatywnych) tylko niektórych elementów - zatrzask wykładziny drzwi oraz zestaw mocowania drzwi (dostawca INTERCARS).

Załącznik 10. Pismo PZU S.A. z dnia 21 sierpnia 2013 r.

☎ 801 102 102 pzu.pl

m: kontakt@pzu.pl, f: 22 4 102 102

adres korespondencyjny: JANA PAWŁA II 75
15-704 BIAŁYSTOK



Biuro Rzecznika
Ubezpieczonych
2013-09-02
WPLYNEŁO



BIURO RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH
WYDZIAŁ SKARG I INTERWENCJI
ALEJE JEROZOLIMSKIE 44
00-024 WARSZAWA

POZNAŃ, dnia 2013-08-21

Numer szkody: PL2 [REDAKTED] / [REDAKTED] z dnia 2012-09-28 w pojeździe BMW [REDAKTED]

Poszkodowany: [REDAKTED]

Nazwa ubezpieczenia: obowiązkowe ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych

Szanowni Państwo,

PZU SA w odpowiedzi na pismo z dnia 26.07.2013r. nr RU/WS1/G/4725/BCH/13, w uzupełnieniu stanowiska z dnia 07.06.2013r. informuje co następuje.

Czynnikiem determinującym wysokości szkody w majątku Skarżącego powstałej w związku z uszkodzeniem pojazdu BMW wyprodukowanego w roku 2008 jest zakres powstałych uszkodzeń oraz sposób naprawienia szkody jaki wybrał Skarżący w zakresie określonym art. 363 § 1 k.c. – w tym przypadku oczekując od PZU SA ustalenia i zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej. Ponieważ Skarżący nie naprawił pojazdu lub naprawił go lecz nie udokumentował zakresu naprawy i wydatków poniesionych na jej wykonanie uniemożliwił PZU SA ustalenie wysokości odszkodowania w drodze uznania roszczenia na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z 22.05.2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK.

Skoro Skarżący nie wykazał **rzeczywistych wydatków** poniesionych na naprawienie szkody PZU SA, nie mając możliwości ich zwrotu, ustalili szacunkowe koszty naprawy pojazdu. Tak ustalone odszkodowanie w kwocie 4,396.98zł. może różnić się od rzeczywistych kosztów naprawy jakie Skarżący mógłby ponieść i wykazać rachunkami/fakturami i stanowi propozycję ugodowego zakończenia likwidacji szkody. PZU SA wypłacił odszkodowanie w ustawowym terminie 30 dni nie oczekując na udokumentowanie roszczenia przez Skarżącego.

I tym miejscu podkreślamy, że informacje zawarte w aplikacji Audatex dotyczące zestawienia części zamiennych i ich cen odzwierciedlają tylko niewielki fragment oferty dostępnej na rynku motoryzacyjnym. Uwzględniając Państwa prośbę dotyczącą praktycznego wykazania tego faktu i potwierdzenia informacji podanej w piśmie z dnia 07.06.2013r., cyt.:

„Mając na względzie fakt dostępności samochodowych części zamiennych w szerokim zakresie cenowym, przedstawiona propozycja kosztorysowego rozliczenia szkody odzwierciedla wysokość przeciętnych kosztów naprawy, w zakresie których jest możliwe dokonanie skutecznej naprawy uszkodzonego pojazdu.” Informujemy, że dane sprzedawców nowych, oryginalnych drzwi do pojazdu BMW 3 E90 dostępne są na platformie internetowej po wpisaniu w polu wyboru przeglądarki tekstu: „*bmw e90 drzwi nowe*”. Aktualnie nowe drzwi do przedmiotowego pojazdu można nabyć za cenę 300,00zł. i 600,00zł.. W tym stanie rzeczy informacja Skarżącego, iż ceny różnych dostawców są niemal identyczne, nie znajduje potwierdzenia w rzeczywistości.

Odnosząc się do kwestii przeciętnych kosztów naprawy ustalonych przez PZU SA z zastosowaniem stawki 50,00zł. za 1 rbg prac blacharskich i lakierniczych informujemy, że przyjęte przez PZU SA cena miała i ma odzwierciedlenie w rzeczywistości rynkowej zarówno w dacie ustalenia odszkodowania jak i obecnie.

PZU SA nie ustala poziomu stawek za roboczogodzinę dla prac blacharskich ani lakierniczych stosowanych przez zakłady naprawcze ponieważ nie prowadzi w tym zakresie działalności gospodarczej podobnie nie prowadzi działalności w zakresie ewidencji zakładów naprawczych działających na polskim rynku motoryzacyjnym - w tym także na terenie Piły. W związku z powyższym PZU SA nie może spełnić Państwa prośby w drodze przekazania listy zawierającej informacje, o których przekazanie Państwo proszą.

Załącznik 11. Obraz strony internetowej z wynikami wyszukiwania dla hasła: „drzwi tylne lewe BMW E90”

The screenshot shows a search results page for 'drzwi tylne lewe BMW E90'. The page features a navigation bar at the top with a search icon and a shopping cart icon. Below the navigation bar, there are several search filters and a list of search results. Each result includes a small image of the part, a title, a price, and a description. The item 'BMW 3 E90 DRZWI TYLNE PRAWO KOMER' is highlighted with a red border.

Image	Title	Price	Description
	DRZWI TYLNE LEWE BMW E90 KOMER ORYGINAL	140,00 zł	1 do do wyboru 1 do wybrania części
	Drzwi tylna lewa BMW 3 E90 boczki	250,00 zł	2 do do wyboru 1 do wybrania części
	BMW 3 E90 DRZWI TYLNE KOMER	130,00 zł	3 do do wyboru 1 do wybrania części
	DRZWI TYLNE PRAWO LEWE BMW E90 CZARNE M. CZARNIE	600,00 zł	1 do do wyboru 1 do wybrania części
	BMW 3 E90 BEZCIĄG DRZWI TYLNE ORYGINAL	199,00 zł	11 do do wyboru 1 do wybrania części
	BMW 3 E90 drzwi tylna oryginal	300,00 zł	2 do do wyboru 1 do wybrania części
	BMW 3 E90 DRZWI TYLNE PRAWO KOMER	150,00 zł	2 do do wyboru 1 do wybrania części

At the bottom of the page, there is a 'parametry' section with various filters and a 'czas realizacji' section. The footer contains the text: 'Strona służy celom informacyjnym. Nie należy traktować jako oferty. © 2022 24h24h.pl'

Załącznik 12. Obraz strony internetowej z ofertą sprzedaży drzwi

The screenshot displays a web page for a car door. At the top, there is a navigation menu with categories: Elektronika, Moda, Dziecko, Kultura, Sport, Minicarzacja, Kolekcje, Firma, and Brezla. A search bar and a shopping cart icon are also visible. The main content area features a large image of a car door with 'E 90' written on it. Below the image, the text reads 'BMW 3 E90 drzwi tył nowe oryginalne'. A price tag indicates 'Cena Kolor Tixax 300 zł'. To the right, there are two orange buttons: 'opis i zdjęcia' and 'kup teraz'. Below these, there is a list of specifications: 'Kocły drzwiowy', 'Przebieg typowy 55 zł', 'Przebieg ekstremalny 55 zł', and 'Wysokie napięcie'. A note at the bottom states 'Cena na jeniec 18 dni (zawieszki)'. At the very bottom, there is a call to action: 'Więcej informacji pod nr. tel.' followed by a phone number.

Załącznik 14. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Compensa TU S.A. VIG

Części zamienne			2 511,46
Materiał lakierniczy [87,00 %]			806,00
Bliźniak	6,70	53,00	355,10
Lakiernik	8,30	53,00	439,90
Mat.drobne i dodatkowe [2%]			50,23
Koszt naprawy łącznie (netto)			3 962,69
VAT (Materiał) 23,0%			728,57
VAT (Robocizna) 23,0%			182,65
Koszt naprawy łącznie (brutto)			4 874,11

Koszt naprawy słownie: cztery tysiące osiemset siedemdziesiąt cztery zł, groszy 11/100

W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne MITSUBISHI w wysokości 50,0%.

Komentarz użytkownika: urealnienie cen części zamiennych, zastosowano dla części z sieci dystrybucji generalnego importera pojazdów danej marki, w związku z dostępnością części zamiennych z innych sieci dystrybucyjnych.

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym

Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
MN161884	Drzwi przednie (nieuzbrojone)	MITSUBISHI	1 127,52
MR957270	Listwa boczna ochronna drzwi przednich	MITSUBISHI	132,70
MN161892	Drzwi tylne (nieuzbrojone)	MITSUBISHI	1 127,52
MR957272	Listwa ochronna drzwi tylnych	MITSUBISHI	123,72

Brak części do optymalizacji.

EurotaxGlass'a nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone w programie numery katalogowe.

Rodzaj materiału lakierniczego
200 2-warszawowy

Notatka

Podpis klienta

Podpis wykonującego kosztorys

Komentarz autora: Wszystkie ceny części koniecznych do naprawy uszkodzonego pojazdu marki MITSUBISHI Colt (rok produkcji 2007, przebieg 58562 km), takie jak: drzwi przednie, listwa boczna ochronna drzwi przednich, drzwi tylne oraz listwa ochronna drzwi tylnych – zostały pomniejszone o 50%, o czym świadczy komentarz: „W kosztorysie zastosowano urealnienie na części zamienne MITSUBISHI w wysokości 50%”. Należy zwrócić uwagę na kluczowe wskazanie w kontekście dokonywania niezasadnych potrąceń amortyzacyjnych, iż brak jest części do optymalizacji.

Załącznik 15. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez Generali TU S.A.

GENERALI TU S.A.

CENTRUM LIKWIDACJI SZKÓD MASYNYCH
 ul. Opolska 22, 40-094 Katowice
 Infolinia: 801 343 343 lub 22 - 543 05 43
 [REDAKTED] specjalista ds. Likwidacji Szkód
 Kalkulacja obrazuje zakres uszkodzeń pojazdu
 i nie przesądza o odpowiedzialności GENERALI TU S.A. ze szkody

OPINIA / KALKULACJA NR 20 [REDAKTED] 15.04.2013

LAKIEROWANIE (według AZT)

KOSZTY MATERIAŁU LAKIERNICZEGO	CENA
LAKIEROWANA NOWA CZĘŚĆ	433.60
ODNOWA LAKIERU	280.83
STAŁA MATERIAŁOWA METAL	85.70
WSPÓŁCZYNNIK ODCHYLENIA	67.0 % 264.04-

CZĘŚCI ZAMIENNE CENNIK STAN : 01.04.2013 / 04

KOD CZĘŚĆ	OKREŚLENIE	NUMER KATALOGOWY	CENA
1782	DRZWI T P	TD117202XM	911.32
1982	LISTWA OGD DRZWI T P	TD1151RCOG	175.85

KALKULACJA KOŃCOWA PLN PLN

ROBOCIZNA BAZA SEZONOWA 10 JC = 1 RBG RAZEM 30 JC X 40.00 PLN/RBG	120.00	
RAZEM ROBOCIZNA		120.00
LAKIEROWANIE		
KOSZTY ROBOCIZNY	196.00	
KOSZTY MATERIAŁU	536.09	
RAZEM LAKIEROWANIE		732.09
CZĘŚCI ZAMIENNE	1 087.17	
RAZEM CZĘŚCI ZAMIENNE		1 087.17
KOSZTY NAPRAWY BEZ VAT		1 939.26
VAT 23.00 %		446.03
KOSZTY NAPRAWY Z VAT		2 385.29

OBJAŚNIENIA:

CENA -50.00% (CZĘŚCI ZAMIENNE)

* = WPROWADZONE PRZEZ UŻYTKOWNIKA
 NR KATALOGOWY NIE ZAWSZE NR ZAMÓWIENIA XM = BEZ KODU CZĘŚCI/NR POZ. CENNIKA
)-UDZIAŁY PRASU OBJĘTE W INNEJ POZYC LICENCJA 31505700
 (C) ALL RIGHTS TO THE PRINT CALCULATION SYSTEM (AZT LACK) ARE RESERVED BY AZT
 AUTOMATYCZNE GIBH

SYSTEM AUDAT=

STRONA 2

Komentarz autora: Generali TU S.A. pomniejszyło ceny części zamiennych o 50% (adnotacja CENA -50.00% (CZĘŚCI ZAMIENNE) co świadczy o dokonanych potrąceniach amortyzacyjnych w wysokości 50%.

Załącznik 16. Kalkulacja naprawy sporządzona w ramach ubezpieczenia autocasco przez STU Ergo Hestia S.A.

KALKULACJA NAPRAWY NR [REDAKTOWANE] 24.01.2012*

KALKULACJA KOŃCOWA				PLN	PLN
KURS PRZELICZ : 1 EURO = 4.50830 PLN					
ROBOCIZNA	BASA CZASOWA	10 JC = 1 RBG			
RAZEM KL 1	18 JC X	60.00 PLN/RBG		108.00	
RAZEM KL 3	2 JC X	60.00 PLN/RBG		12.00	
RAZEM ROBOCIZNA					120.00
KOSZTY DODATKOWE					
ZABEZP. ANTYK. PODW					
TOTAL CL 2	9 JC X	60.00 PLN/RBG		54.00	
RAZEM KOSZTY DODATKOWE					54.00
CZĘŚCI ZAMIENNE				2 450.61	
RAZEM CZĘŚCI ZAMIENNE					2 450.61
KOSZTY NAPRAWY BEZ VAT					2 624.61
VAT 23.00 %					603.66
KOSZTY NAPRAWY Z VAT					3 228.27
POTRACENIA					
UBYTEK WARTOŚCI CZĘŚCI ZAMIENNE				475.95-	
RAZEM UBYTEK WART. BEZ VAT					475.95-
SUMA KOŃCOWA BEZ VAT (PO POTRACENIACH)					2 148.66
VAT 23.00 %					494.19
SUMA KOŃCOWA Z VAT (PO POTRACENIACH)					2 642.85

Komentarz autora: Na kosztorysie sporządzonym w ramach likwidacji szkody z ubezpieczenia AC zaznaczono informacje o dokonanej amortyzacji w wysokości 60% (CENA -60.00% (CZĘŚCI ZAMIENNE)). Przedmiotowy kosztorys został sporządzony w sposób analogiczny jak kalkulacja napraw wykonywanych przez zakłady ubezpieczeń w trakcie likwidacji szkód w ramach ubezpieczenia OC p.p.m.

OBJAŚNIENIA:

CENA -60.00 % (CZĘŚCI ZAMIENNE)
 NR KATALOG, NIE ZAWSZE NR ZAMÓWIENIA
 KN = BEZ KODU CZĘŚCI/NR POZ, CENNIKA
 LICENCJA P [REDAKTOWANE]
 27.01.2012

* = WPROWADZONE PRZEZ UŻYTKOWNIKA
 : =CZĘŚĆ MOŻE BYĆ DOSTARCZ. LAKIER.
)=UDZIA[Y CZASU OBJĘTE W INNEJ POZYC

Załącznik 17. Kalkulacja kosztów naprawy sporządzona przez TUIR Warta S.A.

KOSZTORYS - EUROTAXGLASS'S nr [REDACTED]

wykonat(a): EuroTaxGlass's Polska Sp. z o.o., dnia 15.03.2013
do szkody nr: [REDACTED] z dnia 09.02.2013
nr licencji: [REDACTED], wersja danych 2013.02, wydrukowano dnia 15.03.2013

DANE POJAZDU

Marka: VOLKSWAGEN
Model: Passat Variant 88-93
Typ: Passat Variant 1.4 TD CL
Wzrost: [REDACTED]

Nr rejestracyjny: [REDACTED]
Nr nadwozia: [REDACTED]

Wartość dopuszczenia 18.07.1990
Rok produkcji 1990
Przebieg (odczytany) 278 116
Silnik: [REDACTED]

Następne badanie techniczne 16.11.2013

POZYCJE KOSZTORYSU

Opis czynności	Miejsce	Rodzaj	Czas	Opłaca	
Reflektor kpl.	R	WT	0,30	881,24	
Reflektor kpl.	R				
Światła	R				
Światła	R				
Kierunkowskaz przedni kpl.	R	WT	0,20	157,39	
Przysłona czolowa	F	WT	0,30	1 574,34	
Przysłona czolowa					
Element					
Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego (Klasowa)					
Formowanie-prób	NA		0,50	0,00	
Łącznie			1,30	2 612,97	
Lakierowanie					
	Miejsce	Rodzaj	Stopień	Czas	Materiał
Całna przednia	F	200	KIR	0,60	128,18
Przygot. tworzyw(Tylko wybudow. elementy)		100	L	1,10	75,80
Łącznie			1,70	203,98	
Podsumowanie					
		Rdg.	Stawka	Suma	
Opłaca zamienne				2 612,97	
Materiał lakierniczy (100,00 %)				203,79	
Blacharz		1,30	100,00	130,00	
Lakiernik		1,70	100,00	170,00	
Mat. drobne i dodatkowa (2%)				32,28	
Suma naprawy lakaznie (netto)				1 135,04	
VAT (Materiał) 23,0%				259,87	
VAT (Robocizna) 23,0%				259,87	
Suma naprawy lakaznie (brutto)				1 654,81	

Koszt naprawy silnika: trzy godziny robocizny odpowiednio: silnik 11, koszty 88/100

Składniki części wykorzystanych w szlifowaniu kosztorysowym

Identyfikator	Opis części	Ilość	Wartość
357941037	0 Reflektor kpl.		881,24
357953048A	0 Kierunkowskaz przedni kpl.		157,39
357853651	0 Przysłona czolowa		1 574,34

Nie wykonano optymalizacji.

W przedmiotowej sprawie, uszkodzeniu uległ pojazd marki VOLKSWAGEN Passat Variant wyprodukowany w 1990 r. (23 - letni w dniu szkody) o przebiegu 278 116 km. W kosztorysie, ubezpieczyciel nie dokonywał jakichkolwiek „urealnien cen części”, nie była przeprowadzana optymalizacja, zostały przyjęte ceny nowych oryginalnych części producenta pojazdu zaś stawki za roboczogodziny zostały ustalone w kwocie 100,00 zł netto (stawka za roboczogodziny przyjmowana powszechnie przez TUIR Warta S.A., w skargach analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych w przypadku ustalenia kosztów naprawy pojazdów w szkodach częściowych wynosi 60,00 zł.). W konsekwencji szkoda została zakwalifikowana jako całkowita.

Załącznik 18 Kalkulacja naprawy sporządzona przez PZU S.A.

PL2012

KALKULACJA NAPRAWY NR

23

Pojazd

PEUGEOT 407 6D/6E COMFORT

Numer rejestracyjny / VEN

/ VF36

Data pierwszej rejestracji

2004-12-14

MAKSYMALNE AKCEPTOWANE CENY (NETTO) CZĘŚCI ZAMIENNYCH PO UDDOKUMENTOWANIU NAPRAWY

KOD	OKRESLENIE	NUMER KAT.	OZN.	DOSTAWCA	CENA NETTO	
0281	ZDERZAK P	574807	PJ	POLCAR(AUTO ELEMENTS)	412.62	50.0%
0305	KRATKA ZDERZAKA PRZ	574827-X	0	POLCAR	73.57	
0307	LIST OZD S ZDERZ PRZ	574827-1	PJ	POLCAR	107.57	
0317	ZEST WSPOR ZDERZ PRZ	7416 62	0	PEUGEOT	119.20	
0320	WSPOR DOL ZDERZ PRZ	57480713	PJ	POLCAR(BHMD)	70.68	
0323	ZEST ODBOJNIK PRZ	7414 GC	0	PEUGEOT	245.64	
0325	AMORTYZAT ZDERZ PRZE	57480714	PJ	POLCAR	63.38	
0410	KRATA WLOTU POWIETRZ	574805-2	PJ	POLCAR	91.18	
0840	NADKOLE PRZ P PRZ	3223010152	PJ	AUTO ELEMENTS(INTER CAR)	25.00	
2581	ZDERZAK T	574896-2	PJ	POLCAR	881.39	50.0%
2610	LIS OCHR ZDERZ TYL	5748966X	0	POLCAR	113.98	
2628	WYTLUM ZDERZAKA T	7422 30	0	PEUGEOT	186.00	
2640	POPRZ ZDERZAKA T	8553798-0-ATI	PJ	BHMD(POLCAR)	140.54	
2654	CZUJN 2 WSPOMAG PARK	6590 88	0	PEUGEOT	264.88	
2655	CZUJN 3 WSPOMAG PARK	6590 88	0	PEUGEOT	264.88	
2702	TABLICA REJ T		0	PEUGEOT	0.00	
3362	LAMPY TABLICY REJ P	6340 G9	0	PEUGEOT	36.60	

W przypadku zastosowania w kalkulecji współczynnika odchylenia na materiały lakiernicze, uwzględniającego rzeczywiste koszty tych materiałów bez narzutów stosowanych przez zakłady naprawcze, to ewentualne wyższe koszty materiałów lakierniczych, maksymalnie do cen wynikających z norm naprawczych, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących dokonanie naprawy pojazdu.

W przypadku zastosowania w kalkulecji pomniejszenia cen części oryginalnych uwzględniającego dużą dostępność nowych części zamiennych i znaczne różnice w ich cenach, to ewentualne wyższe koszty części zamiennych, maksymalnie do cen wskazanych w kalkulecji jako maksymalne akceptowane ceny części, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących naprawę pojazdu.

W przypadku szkód likwidowanych z ubezpieczenia autocasco, koszty naprawy rozliczane zostaną zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia.

Ceny części zamiennych użyte w kalkulecji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców niezależnych (zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję). W obrocie handlowym na polskim rynku dostępne są również części pochodzące od innych dostawców niż wymienieni w niniejszym kosztorysie. Audatex Polska Sp. z o.o. nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone numery identyfikacyjne.

Sporządzenie niniejszego kosztorysu nie przesądza o odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zgłoszoną szkodę. Wypłata odszkodowania nastąpi po ustaleniu odpowiedzialności.

System AUDATEX

Załącznik 19. Kosztorys Eurotaxglass's sporządzony przez PZU S.A.

Koszt naprawy słownie: jeden tysiąc dwieście czterdzieści osiem zł, groszy 82/100

W kosztorysie zastosowano umiarkowanie na części zamienne VOLKSWAGEN w wysokości 60,0%.

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym

Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
5510-00-8539001P	PT Okładzina zderzaka	INTER CARS	192,89 M
954907-6	PJ Listwa ozdobna boczna zd.	POLCAR	23,53 M
3B0807718DB41	O Listwa ochronna boczna	VOLKSWAGEN	39,41
954927	PJ Krata wlotu powietrza	POLCAR	41,75 M
9549105E	PJ Reflektor z kierunkowskazem kpl.	POLCAR	175,14 M
8953999-7HN-HFU	PJ Osłona chłodnicy	BHMD	30,60 M

Zestawienie części dla maksymalnych akceptowanych kwot netto po udokumentowaniu naprawy

Ident/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
5510-00-8539001P	PT Okładzina zderzaka	INTER CARS	192,89 M
954907-6	PJ Listwa ozdobna boczna zd.	POLCAR	23,53 M
8953992-2N-TYG	PJ Listwa ochronna boczna	BHMD	61,50 M
954927	PJ Krata wlotu powietrza	POLCAR	41,75 M
9549105E	PJ Reflektor z kierunkowskazem kpl.	POLCAR	175,14 M
8953999-7HN-HFU	PJ Osłona chłodnicy	BHMD	30,60 M

W przypadku zastosowania w kalkulacji współczynnika odchylenia na materiały lakiernicze, uwzględniającego rzeczywiste koszty tych materiałów bez narzutów stosowanych przez zakłady naprawcze, to ewentualne wyższe koszty materiałów lakierniczych, maksymalnie do cen wynikających z norm naprawczych, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących dokonanie naprawy pojazdu.

W przypadku zastosowania w kalkulacji pomniejszenia cen części oryginalnych uwzględniającego dużą dostępność nowych części zamiennych i znaczne różnice w ich cenach, to ewentualne wyższe koszty części zamiennych, maksymalnie do cen wskazanych w kalkulacji jako maksymalne akceptowane ceny części, zostaną uwzględnione po przedstawieniu faktur dokumentujących naprawę pojazdu.

W przypadku szkód likwidowanych z ubezpieczenia autocasco, koszty naprawy rozliczane zostaną zgodnie z zawartą umową ubezpieczenia.

Ceny części zamiennych użyte w kalkulacji pochodzą od producentów i importerów pojazdów oraz od dostawców niezależnych (zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r. w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję). W obrocie handlowym na polskim rynku dostępne są również części pochodzące od innych dostawców niż wymienieni w niniejszym kosztorysie. EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o. nie gwarantuje prawidłowego zamówienia części w oparciu o zamieszczone numery identyfikacyjne.

Sporządzenie niniejszego kosztorysu nie przesądza o odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za zgłoszoną szkodę. Wypłata odszkodowania nastąpi po ustaleniu odpowiedzialności.

Rodzaj materiału lakierniczego
200 2-warstwowy

Dodatkowe objaśnienia
M - część zamienna z modułu MONEX

Notatka

WYCENA KOSZTÓW NAPRAWY

Zgłoszenie dodatkowych uszkodzeń oraz w sprawach likwidacji szkody proszę się kontaktować za pośrednictwem naszej infolinii 801 102 102 : 22 566 55 55 lub pocztą elektroniczną : sprawy likwidacji : kontakt@pzu.pl ; zgłaszanie dodatków : dodatki.warszawa@pzu.pl

NINIEJSZA KALKULACJA NIE STANOWI PODSTAW DO WYPŁATY ODSZKODOWANIA JEST TO JEDYNY OPIS STWIERDZONYCH USZKODZEŃ

Załącznik 21. Kalkulacja naprawy Audatex zweryfikowana przez PZU S.A.

Zat. 3

SP.J.

HONDA

KALKULACJA NAPRAWY NR 230 [REDACTED] 14.05.2012

CZĘŚCI ZAMIENNE CENNIK STAN : 01.05.2012 / 05

KOD CZĘŚCI	OKREŚLENIE	NUMER KATALOGOWY	UBYTEK WART.	CENA
0471	MASKA SILNIKA	60100SEA3952	AP Polcar	1620.00 <i>411,92</i>
0524	OSŁONA MASKI SILNIKA	75120SER003	Subcar	245.00 <i>201,51</i>
0561	REFLEKTOR PRZ L KPL	33161SEA002	Polcar	1210.00 <i>253,23</i>
0562	REFLEKTOR PRZ P KPL	33101SEA002	Polcar	1210.00 <i>253,23</i>
0741	BŁOTNIK P L	60261SEA002	AP Polcar	1060.00 <i>249,28</i>
0841	NADKOLE L	74191SEA000	Subcar	300.00 <i>27,87</i>
1723	FOLIA DRZWI PRZ L	72361SECA01		76.00
1729	ZEST MOC WYKŁ DRZ PL	PATRZ CZ POJEDYN		
1731	14 KLIPS MOCOWANIA	91560SB4A01	Subcar	192.00 <i>6,63</i>
7053	WAHACZ DOL PRZ L	51360SEAK01	Polcar	780.00 <i>199,84</i>
7201	FELGA P L	42700SEAJ01		550.00
7203	ZAWÓR CIŚNIENIOWY PL	42753671003		32.430
7211	KOLPAK KOLA PRZ L	44733SEB000	Subcar	370.00 <i>203,89</i>
7227	OPONA P L		50%	400.00*
7309	KONCOWKA DR KIER L	52560SBAA01	Polcar	230.00 <i>37,14</i>
8380	FILTR POW REZONANS	17231RBA000		✓ 475.00
8780	OSŁ DOLNA SILNIKA	74111SEA301	Subcar	185.00 <i>110,33</i>

SP.J.

HONDA

Mat. 3

KALKULACJA NAPRAWY NR 230 14.05.2012

ROBOCIZNA BAZA CZASOWA 10 JC-1 RBG CENA -130.00 PLN/RBG

NR POZ CENNIK PRACE NAPRAWCZE /POJEDYNCZE /SCALONE JC OPER. CENA

1009 BLACHA PRZED KPL NAPRAWA ✓15+ 195.00

0471 MASKA SILNIKA KONS. PROFILI ZAMK 3+ 39.00
 0741 BLOTNIK P L KONS. PROFILI ZAMK 2+ 39.00
 1009 BLACHA PRZED KPL KONS. PROFILI ZAMK 3+ 39.00

LAKIEROWANIE (według AZT)

KOD CZĘŚCI OPERACJA - 2-WARSTW-METALLIC JC
 - LAKIER WODNY

0471 MASKA SILNIKA LAK NOWA CZĘŚĆ ST 1 22
 0741 BLOTNIK P L LAK NOWA CZĘŚĆ ST 1 10
 1009 BLACHA PRZED KPL LAK. WIERZCHNIE ST 2 7
 1481 DREWI P L LAK. WIERZCHNIE ST 2 7

KOSZTY ROBOCIZNY LAKIERNICZEJ JC OPER. CENA
 WSPÓLCZYNNIK 130.00 PLN/RBG 46
 CZAS LAKIEROWANIA 13
 PRZYGOTOWANIE METAL 59 ✓ 767.00
 KOŃCOWA ROBOCIZNA LAKIER 10 JC/RBG :

KOSZTY MATERIAŁU LAKIERNICZEGO CENA
 LAKIEROWANA NOWA CZĘŚĆ 655.37
 LAKIEROWANIE WIERZCHNIE 253.69
 STAŁA MATERIAŁOWA METAL 79.30

CZĘŚCI ZAMIENNE CENNIK STAN : 01.05.2012 / 05

KOD CZĘŚCI	SIŁOŚĆ	OKREŚLENIE	NUMER KATALOGOWY	UBYTEK	WART.	CENA
0283		ZDERZAK P	:71101SEA0DZE	Inter cars	220.00	1311,56
0317		ZAMOC ZE W ZDERZ P L	71198SEA003	Inter cars	24.00	28,31
0319		ZAMOC GOR L ZDE PRZ	71190SEA000		197.00	
0350		ZEST MOC ZDERZAK PRZ	PATRZ CZ POJEDYN			
0365	5	KLAMRY MOCUJĄCE	91503SZ3003	Inter cars	40.00	53,45
0366	2	KLAMRY MOCUJĄCE	91506S9A003		14.00	
0410		KRATA WLOTU POWIETRZ	+71121SEA00322	AD Polska	350.00	394,82
0412		LISTWA OZD D KRATY	71122SEA003	uznana up foto/BMMO	230.00	138,-
0431		EMBLEMAT P	75700S9AG00	Inter cars	105.00	90,84



POZNAŃ dn. 2012-12-18

2

Dotyczy szkody nr: U [REDAKTOWANE]
Data szkody: 08.11.2012
Nr polisy: 33 [REDAKTOWANE]
Pojazd marki: FORD
Nr rejestracyjny: W [REDAKTOWANE]

.111

Szanowny Pan,

Zespół Likwidacji Szkód Komunikacyjnych w Poznaniu UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. w odpowiedzi na pismo z dnia 03-12-2012 informuje, iż dokonano szczegółowej analizy akt szkodowych pod kątem zgłaszanych przez Pana roszczeń a w szczególności sposobu rozliczenia szkody i wysokości ustalonego odszkodowania. Na podstawie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego pragniemy poinformować o poczynionych ustaleniach.

Wyjaśniamy, iż wykonana przez rzeczoznawcę UNIQA TU S.A. ocena techniczna pojazdu i przeprowadzona na jej podstawie szacunkowa kalkulacja kosztów naprawy wykazała, iż naprawa pojazdu po szkodzie jest ekonomicznie nieuzasadniona. W związku z powyższym UNIQA TU SA stwierdza zgodnie z Art. 363 § 1 ustawy z dnia 23.04.1964r. kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.), iż naprawienie szkody poprzez przywrócenie stanu poprzedniego czyli w drodze restytucji pociąga za sobą nadmierne koszty. Tym samym rozliczenie szkody metodą dyferencyjną – w związku z faktem, iż domniemane koszty związane z przywróceniem stanu pojazdu do stanu sprzed szkody (koszty naturalnej restytucji pojazdu, czyli jego naprawy) są większe niż wysokość uszczerbku w mieniu (czyli w tym przypadku w pojeździe) - polegającą na kompensacji szkody poprzez wypłatę sumy pieniężnej odpowiadającej uszczerbkowi w mieniu (art.363 kodeksu cywilnego) poprzez wypłatę odszkodowania stanowiącą różnicę pomiędzy wartością pojazdu sprzed szkody a wartością pozostałości w pełni rekompensuje doznaną szkodę.

Wartość pojazdu na dzień szkody została ustalona przez UNIQA TU S.A. na podstawie notowań rynkowych pojazdu, jego marki, typu, z uwzględnieniem jego cech indywidualnych i historii użytkowania. Wycena pojazdu została wykonana w systemie komputerowym Eurotax. W związku z powyższym wyliczenie odszkodowania wynosi:

Wartość rynkowa pojazdu (netto) –	19 700,00zł
Wartość pozostałości (netto) –	7 556,90 zł
Wartość szkody (netto) –	12 143,10 zł

Na podstawie przedstawionej argumentacji na tym etapie sprawy podtrzymujemy stanowisko co do sposobu rozliczenia szkody.

W załączeniu przesyłamy Panu wartość wyceny pojazdu.

Jednocześnie podkreślamy, iż ZLSK UNIQA TU S.A. w Poznaniu nie kwestionowała prawa poszkodowanego co do wyboru sposobu naprawienia szkody. Nie ogranicza go także sposób obliczenia odszkodowania. Jednak konsekwencje decyzji o podjęciu naprawy, przy pełnej wiedzy o wysokości spodziewanych kosztów, nie mogą obciążać ubezpieczyciela. Zgodnie z § 16 ust 1 pkt 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych każdy uczestnik zdarzenia objętego ubezpieczeniem

CENTRUM LIKWIDACJI SZKÓD
KOMUNIKACYJNYCH
80-886 GDAŃSK
TARG DRZEWNY 3 m.7
tel. 058 326 25 60, 326 25 62 fax 058 326 25 64
do 65
e-mail: csk.gdansk@uniqa.pl

UNIQA TU S.A.
90-520 ŁÓDŹ
ul. Gdańska 132, skrz. poczt. 37
tel. (+48 42) 634 47 00
fax (+48 42) 637 76 87, 637 74 30
e-mail: centrala@uniqa.pl
internet: www.uniqa.pl

Spółka wpisana
do Krajowego Rejestru Sądowego
pod numerem KRS 000001201
przez Sąd Rejonowy
dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi
NIP 727 012 63 58 REGON 004275573
Kapitał zakładowy i wpłacony: 220 368 282 pln

Załącznik 24. Wycena wartości pojazdu przed szkodą sporządzona przez niezależnego rzeczoznawcę samochodowego na zlecenie poszkodowanego

OPIS ZAMONTOWANEGO W POJEŹDZIE OGUMIENIA			
Koło	Marka, typ	Bielnik	Zatycie
Przednie lewe:	CONTINENTAL 195/65 R15 95T XL VANCO CONT.2 TL		10
Przednie prawe:	CONTINENTAL 195/65 R15 95T XL VANCO CONT.2 TL		10
Tylne lewe:	CONTINENTAL 195/65 R15 95T XL VANCO CONT.2 TL		10
Tylne prawe:	CONTINENTAL 195/65 R15 95T XL VANCO CONT.2 TL		10

KOREKTY	
WARTOŚĆ BAZOWA BRUTTO (55 mies.)	26 015 PLN
KOREKTA ZA WYPOSAŻENIE DODATKOWE	1 795 PLN
KOREKTA ZA PRZEBIEG	2 686 PLN
KOREKTA ZA OGUMIENIE	709 PLN
KOREKTY RÓŻNE	- 3 353 PLN

W tym:	[%]	Wartość
Zadana szacunkowa korekta z tytułu wcześniejszych napraw	-3,0	- 914
Indywidualny zakup za granicą	-8,0	-2 439

Wartość rynkowa brutto wyżej zidentyfikowanego pojazdu, określona na dzień 15 grudnia 2012 roku wynosi:

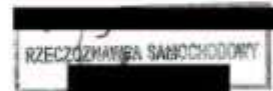
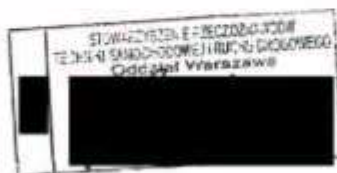
27900 PLN

(słownie: dwadzieścia siedem tysięcy dziewięćset złotych)

w tym VAT (23,0%) 5217,07 PLN

Wartość określono na podstawie:

- notowań wartości rynkowych z katalogu 'Pojazdy Samochodowe - Wartości Rynkowe XII-2012' zaakceptowanych przez wykonawcę opinii,
- korekt mających wpływ na wartość pojazdu



Załącznik 25. Kosztorys sporządzony przez UNIQA TU S.A. (szkoda częściowa)

Uwagi (materiał): Cena części niedostępna				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
Tapicerka siedziska 2.rząd	L	RZ	1,00/0,70	0,00
Prace powiązane 0,30				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
Tapicerka siedziska 2.rząd	R	RZ	0,80/0,50	0,00
Prace powiązane 0,30				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
Tapicerka oparcia 2.rząd	L	RZ	1,20/1,00	0,00
Kanapa tylna wysza				
Zaglówek 2.rząd	L			
Prace powiązane 0,20				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
Tapicerka oparcia 2.rząd	R	RZ	0,90/0,60	0,00
Zaglówek 2.rząd	R			
Prace powiązane 0,30				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
Dywanił podłogi tył		RZ	0,40/0,20	0,00
Prace powiązane 0,20				
Uwagi dot. RbG: Czas wg EUROTAXGLASS'S				
			Łącznie	30,90 8 002,50

Łaczeniewanie	Miejsce	Rodzaj	Stopień	Czas	Materiał
Zderzak przedni k		200	K2	0,80	79,50
Blotnik przedni kompletny	L	200	III	1,10	47,80
Drzwi przednie, kompletne K	L	200	I	1,70	193,00
Drzwi boczne, kompletne, przeszkłone K	L	200	I	1,70	193,00
Dach, część środkowa		200	III	4,40	372,95
Słania boczna, tylna, kompletna, przeszkłona K	R	200	III	3,40	273,90
Pas tylny, dolny		200	I	1,50	57,90
Zderzak tylny, część środkowa k		200	I	1,00	82,70
Pokrycie zderzaka tylnego		200	K1R	0,40	31,25
Przygotowanie blacha (Na pojazdzie z lak. wstępnym)		200	L	2,70	62,25
Przygot. tworzyw(Praca dodatkowa)		200	L	0,50	15,25
			Łącznie	19,30	1 409,50

Podsumowanie	Rbg	Stawka	Kwota
Części zamienne			8 002,50
Materiał lakierniczy [50,00 %]			1 409,50
Blacharz	30,90	50,00	1 525,00
Mechanik	0,40	50,00	20,00
Lakiernik	19,30	50,00	965,00
Mat.drobne i dodatkowe [2%]			30,90
			Koszt naprawy łącznie 11 952,90

Koszt naprawy słownie: jedenastacie tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt dwa zł, groszy 90/100

W kosztorysie zastosowano umiarkowanie na części zamienne FORD w wysokości 20,0%.

Zestawienie części wykorzystanych w rozliczeniu kosztorysowym

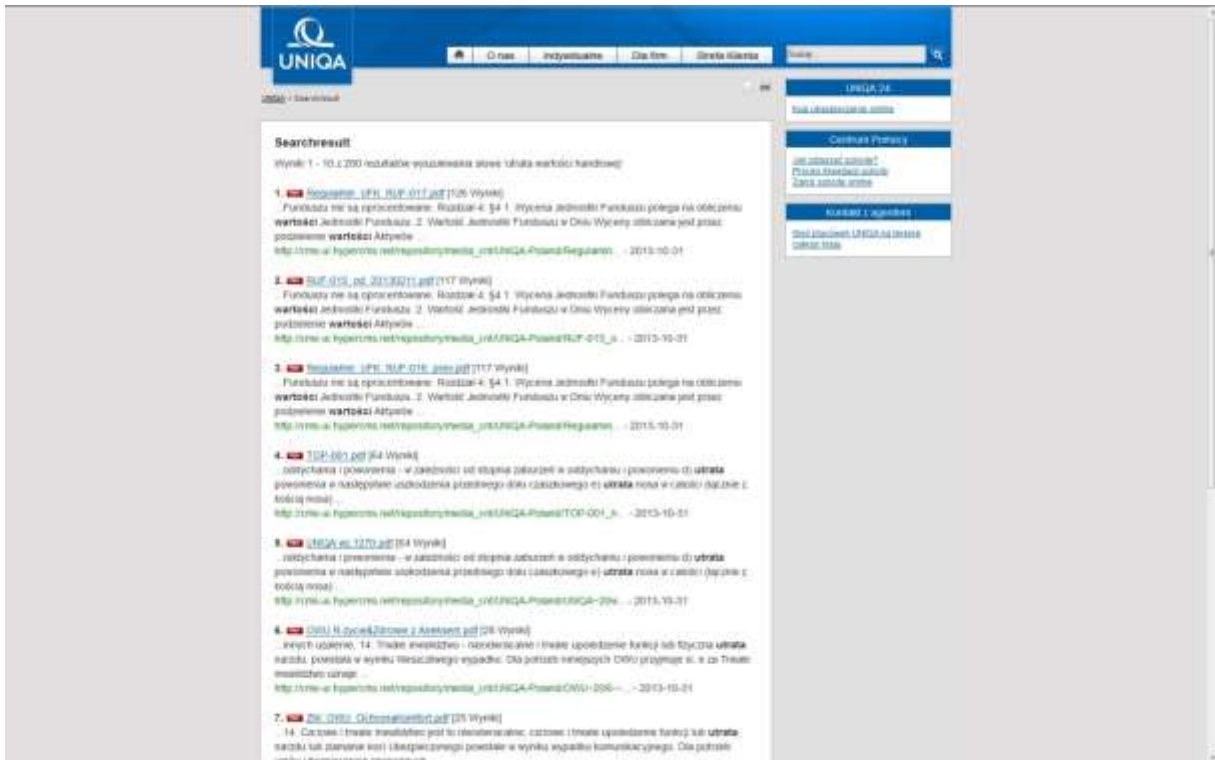
Identi/ETNR	Opis części	Dostawca	Kwota
4411937	O Poprzeczka dachu, tył	FORD	305,60
4393590	O Drzwi przednie (nieuzbrojone)	FORD	1 176,00
3743LGNV2FV	Q Szyba trójkątna drzwi przednich	SAINT GOBAIN	62,41 M
4393560	O Drzwi części ład.przesuwane	FORD	1 184,00
1518728	O Zderzak	FORD	425,60
BP 8922	P Pokrycie zderzaka, środek	INTER CARS	82,26 M
4415578	O Pas tylny ze ścianą wewn.	FORD	1 168,00
4411928	O Pas tylny, dół	FORD	196,00
4415579	O Wzmocnienie pasa tylnego	FORD	84,80
4415587	O Wzmocnienie pasa tylnego, boczne	FORD	70,32
4415588	O Wzmocnienie pasa tylnego, boczne	FORD	58,48
4393586	O Pokrywa tylna	FORD	2 152,00
4376413	O Zawias drzwi tylnych	FORD	67,44
4376413	O Zawias drzwi tylnych	FORD	67,44
4378217	O Zamek drzwi/pokrywy	FORD	386,40
3743BGNV1H	Q Szyba tylna ogrzewana/sbarwiona	SAINT GOBAIN	310,15 M
4367099	O Kolpak koła przód	FORD	0,00 T
4466979	O Tarcza koła tył	FORD	225,60
4367099	O Kolpak koła tył	FORD	0,00 T
4367099	O Kolpak koła tył	FORD	0,00 T

STU Ergo Hestia S.A.

The screenshot shows the website of STU Ergo Hestia S.A. with a search bar at the top containing the text "Wyniki wyszukiwania". Below the search bar, there are several search results listed under the heading "Wyniki wyszukiwania". The results include links to various insurance products and services, such as "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...", "Opis warunków świadczenia...".

TUiR Allianz Polska S.A.

The screenshot shows the website of TUiR Allianz Polska S.A. with a search bar at the top containing the text "Wyniki wyszukiwania". Below the search bar, there are several search results listed under the heading "Wyniki wyszukiwania". The results include links to various insurance products and services, such as "Opis warunków ubezpieczenia Autocasco", "Ubezpieczenie AC - Allianz ubezpieczenie :: Ubezpieczenie...", "GWU - Bezpieczny dom - pakiet ubezpieczeń", "Opis warunków ubezpieczenia Allianz Biznes Plus z ubezpieczeniem Informacji Prasej", "Ubezpieczenie kaskadkowe - doposaż ubezpieczenia...", "Fundusze Inwestycyjne Otwarte | www.allianz.pl", "Opis warunków ubezpieczenia - Bezpieczna Dom Plus", "Ubezpieczenie Car Assistance".



InterRisk TU S.A. VIG – brak wyszukiwarki na stronie internetowej



Załącznik 28. Wyceny przygotowane przez PZU S.A. i LINK 4 TU S.A.

Wycena przygotowana przez PZU S.A.



REGIONALNE CENTRUM LIKWIDACJI SZKÓD GRUPY PZU w Krakowie
 adres do korespondencji:
 Centrum Obsługi Dokumentacji, ul. Jana Pawła II 75, 15-704 Białystok
 tel.: 0-801 102 102, (22) 566 55 55; fax: (22) 410 21 02
 kontakt@pzu.pl

WYCENA Nr: [REDAKCYJNE]

z dnia: 2012-10-02

Wykonawca wyceny PZU S.A.: [REDAKCYJNE]

Właściciel: [REDAKCYJNE]

Adres: [REDAKCYJNE]

Dotyczy szkody komunikacyjnej: PL [REDAKCYJNE]

z dnia: 2012-09-22

Sygnatura akt: PL2012 [REDAKCYJNE]

Zadanie: Określenie wartości rynkowej pojazdu

DANE IDENTYFIKACYJNE POJAZDU

Dane: [O] X-2012

Marka: PEUGEOT Model pojazdu: 107 1.0
 Wersja: Happy 70 Nr rejestracyjny: [REDAKCYJNE] Rok prod.: 2006
 Rodzaj pojazdu: Samochód osobowy

Nr INFO-EKSPERT 029-01777
 Nr identyfikacyjny (VIN) VF3PM [REDAKCYJNE]
 Data pierwszej rejestracji 2006-07-21
 Data oględzin 2012-10-02
 Wskazanie drogomierza 133777km
 Okres eksploatacji pojazdu (06-07-21-12-09-22) 74 mies.
 Kolor powłoki lak., (rodzaj lakieru) 2-warstwowy typu uni
 Oznaczenie typu P
 Dop. masa całk. 1200 kg
 Rodzaj nadwozia limuzyna 3 drzwiowa (hatchback)
 Oznaczenie silnika / Numer silnika 384F(CFA) / 105263901
 Rodzaj silnika z zapłonem iskrowym (wtrysk)
 Pojemność / Moc silnika 998 ccm / 50kW (68KM)
 Liczba cylindrów / Układ cylindrów / Liczba zaworów 3 / rzędowy / 12
 Rodzaj skrzyni biegów manualna

WYPOSAŻENIE STANDARDOWE (2005.05-2006.03)

L.p.	Nazwa elementu wyposażenia	L.p.	Nazwa elementu wyposażenia
1	ABS - system zapobiegający blokowaniu kół	5	Siedzenia tylne dzielone
2	Immobilizer	6	Wyciemczka szyby tylnej
3	Poduszka powietrzna kierowcy	7	Zagłówki siedzeń przednich i tylnych
4	Poduszka powietrzna pasażera	8	Zasłona części bagażowej

OPIS ZAMONTOWANEGO W POJEŹDZIE OGUMIENIA

Koło	Marka, typ	Bieżnik [mm]	Zużycie [%]
Przednie lewe:	CONTINENTAL 155/65 R14 75T	ECCO CONTACT EP FR TL	50
Przednie prawe:	CONTINENTAL 155/65 R14 75T	ECCO CONTACT EP FR TL	50
Tylne lewe:	CONTINENTAL 155/65 R14 75T	ECCO CONTACT EP FR TL	50
Tylne prawe:	CONTINENTAL 155/65 R14 75T	ECCO CONTACT EP FR TL	50

KOREKTY

WARTOŚĆ BAZOWA BRUTTO (77 mies.)	11 400 PLN
KOREKTA ZE WZGLĘDU NA DATĘ SZKODY	83 PLN
KOREKTA ZA PIERWSZĄ REJESTRACJĘ	125 PLN
KOREKTA ZA PRZEBIEG	- 1 873 PLN

3.85 PZU S.A. 17712 [REDAKCYJNE]

System INFO-EKSPERT / SRTSRD

Strona 1

KOREKTY RÓŻNE

- 680 PLN

W tym:	[%]	Wartość
Zużyciu szacunkowa korekta z tytułu wcześniejszych napraw	-5,0	- 486
uszkodzenia bryła	-2,0	- 194

Wartość rynkowa brutto wyżej zidentyfikowanego pojazdu, określona na dzień wykonania opinii, przy założeniu okresu eksploatacji pojazdu jak do dnia szkody wynosi:

9100 PLN

(słownie: dziewięć tysięcy sto złotych)

w tym VAT (23,0%) 1701,63 PLN

Wartość określono na podstawie:

- notowań wartości rynkowych z katalogu 'Pojazdy Samochodowe - Wartości Rynkowe X-2012'
- zaakceptowanych przez wykonawcę opinii,
- korekt mających wpływ na wartość pojazdu

WYCENA Nr: [REDAKTOWANE]		z dnia: 2012-11-26	
Wykonawca wyceny: LINK 4 TU SA			
Właściciel: [REDAKTOWANE]			
Adres: [REDAKTOWANE]			
Dotyczy szkody komunikacyjnej: [REDAKTOWANE]		z dnia: 2012-09-19	
Sygnatura akt: [REDAKTOWANE]			
Zadanie: Określenie wartości pojazdu przed szkodą oraz różnicy wartości pojazdu przed i po szkodzie			
DANE IDENTYFIKACYJNE POJAZDU			Dane: [O]IX-2012
Marka:	DACIA	Model pojazdu:	Logan 1.5 dCi
Wersja:	SL Arctic	Nr rejestracyjny:	[REDAKTOWANE]
Rodzaj pojazdu: Samochód osobowy		Rok prod.: 2008	
Nr INFO-EKSPERT		009-00083	
Nr identyfikacyjny (VIN)		UUJ [REDAKTOWANE]	
Data pierwszej rejestracji		2008-12-22	
Data ważności badania technicznego		2013-12-22	
Okres eksploatacji pojazdu (08-12-22-12-09-19)		45 mies.	
Kolor powłoki lak., (rodzaj lakieru)		2-warstwowy z efektem metalicznym	
Oznaczenie typu		LS0	
Dop. masa całk.		1600 kg	
Rodzaj nadwozia		limuzyna 4 drzwiowa (sedan)	
Oznaczenie silnika		K9K	
Rodzaj silnika		z zapłonem samoczynnym	
Pojemność / Moc silnika		1461 ccm / 30kW (68KM)	
Dobudowanie		Turbosprężarka	
Liczba cylindrów / Układ cylindrów / Liczba zaworów		4 / rzędowy / 16	
sędzj skrzyni biegów		manualna	
WYPOSAŻENIE STANDARDOWE (2008.05-)			
Lp.	Nazwa elementu wyposażenia	Lp.	Nazwa elementu wyposażenia
1	ABS + EBD - system dystrybucji siły hamowania	12	Pasy bezpieczeństwa przednie z regul. wysokości mocowania
2	Fotel kierowcy z regulacją odcinka lędźwiowego	13	Poduszka powietrzna kierowcy
3	Fotel kierowcy z regulacją wysokości	14	Radioodtwarzacz CD
4	Immobilizer	15	System wspomagania otwierania pokrywy bagażnika
5	Klimatyzacja	16	Szyba tylna ogrzewana
6	Komputer pokładowy	17	Szyby przednie regulowane elektr.
7	Konsola centralna	18	Szyby przyciemniane
8	Listwy boczne	19	Szyba p/mgielne przednie
9	Lusterka zewnętrzne podgrzewane elektr.	20	Wspomaganie układu kierowniczego
10	Lusterka zewnętrzne regulowane elektrycznie	21	Zamek centralny zdalnie sterowany
11	Obrotomierz	22	Zderzaki w kolorze nadwozia
WYPOSAŻENIE DODATKOWE			
Lp.	Nazwa elementu wyposażenia	Wartość	
1	Lakier metalizowany	265	
L.00: 11058 1j444		System INFO-EKSPERT :SRTSIRD	
		Strona 1	

421866

KOREKTY		
WARTOŚĆ BAZOWA BRUTTO (52 mies.)		16 000 PLN
KOREKTA ZA WYPOSAŻENIE DODATKOWE		265 PLN
KOREKTA ZA PIERWSZĄ REJESTRACJĘ		1 023 PLN
KOREKTY RÓŻNE		- 863 PLN
W tym:	[%]	Wartość
Stan utrzymania i dbałość o pojazd	-3,0	- 518
Zadana szacunkowa korekta z tytułu wcześniejszych napraw	-2,0	- 345

KOMENTARZ

Wyjaśnienia i do wprowadzonych korekt:

- Korekta za stan utrzymania - samochód posiada uszkodzenia elementów nadwozia nie związane z przedmiotową kolizją, które powodują spadek jego wartości odzwierciedlony wysokością korekty.
- Korekta za wcześniejsze naprawy - w czasie oględzin pojazdu stwierdzono wcześniejsze naprawy blacharsko-lakiernicze elementów nadwozia pojazdu (ustalono na podstawie pomiarów grubości powłoki lakierniczej), zastosowana korekta uwzględni ubytek wartości handlowej pojazdu z tytułu w/w napraw.
- automatycznie przez program, uwzględnia montaż pojazdu poza fabryką.

Wartość rynkowa brutto wyżej zidentyfikowanego pojazdu, określona na miesiąc wrzesień 2012 roku wynosi:

16400 PLN

(słownie: szesnaście tysięcy czterysta złotych)

w tym VAT (23,0%) 3066,67 PLN

Wartość określono na podstawie:

- notowań wartości rynkowych z katalogu 'Pojazdy Samochodowe - Wartości Rynkowe IX-2012'
- zaakceptowanych przez wykonawcę opinii,
- korekt mających wpływ na wartość pojazdu

Wycena przygotowana przez PZU S.A.

Numer wyceny 1 722
 Data wyceny 2012-10-22
 Wycena na dzień 2011-10-04
 Numer licencji / użytkownik 48337

DANE SZKODY / SPRAWY

Numer szkody / sprawy PL2012
 Data szkody 2012-09-22
 Firma ubezpieczeniowa / numer polisy /
 Suma ubezpieczenia (PLN) 0

DANE KLIENTA / WŁAŚCIELA

Imię i nazwisko
 Adres
 Telefon prywatny / służbowy / komórkowy
 e-mail

DANE POJAZDU - kod EC 0067232

Numer rejestracyjny / numer VIN WW
 Data pierwszej rejestracji / wiek w miesiącach 2009-03-02 / 31
 Rok produkcji 2009
 Przebieg rzeczywisty (km) / sposób ustalenia 50 619 / odczytany
 Przebieg standardowy / różnica (km) 53 200 / -2 581
 Lakier
 Liczba właścicieli 2
 Stan pojazdu Stan dobry
 Specjalne zabezpieczenie antykradzieżowe nie
 Marka HONDA
 Model CR-V 07-10
 Typ CR-V 2.2i-CTDi Executive
 Rodzaj nadwozia / liczba drzwi / liczba miejsc Kombi / 5 / 5
 Okres dostępności 2007-01-01 - 2010-02-28
 Pojemność silnika (cm³) 2 204
 Moc kW / KM 103 / 140
 Paliwo / katalizator Diesel / Katalizator (DPF)
 Układ / liczba cylindrów R / 4
 Skrzynia / liczba biegów M / 6

WYCENA POJAZDU

		Sprzedaż
Notowanie Eurotax (baza danych 2011.10)	PLN	85 400
Korekta na miesiąc pierwszej rejestracji	PLN	-735
Wartość wyposażenia dealerskiego	PLN	0
Wartość czynników obniżających wartość	PLN	-15 240
Wartość korekt	PLN	-2 540
Wartość pojazdu (brutto)	PLN	66 900

Numer wyceny
Data wyceny
Wycena na dzień
Numer licencji / użytkownik

2012-10-22
2011-10-04
49337

WYPOSAŻENIE STANDARDOWE POJAZDU

- ABS
- Airbag 6 sztuk
- Alarm
- Automatyczne włączanie świateł
- Brake Assist - system wspomagania nagłego hamowania
- Czujnik deszczu
- Czujniki parkowania - przód i tył
- EBD-elektroniczny rozdział sił hamowania
- Elektryczne podnoszenie szyb, przód i tył
- Felgi aluminiowe 18 z ogumieniem
- Fotel kierowcy regulowany elektrycznie w 8 kierunkach
- Fotele przednie ogrzewane
- Immobilizer
- Kierownica skórzana
- Kierownica ze sterowaniem radia
- Klimatyzacja automatyczna dwustrefowa
- Kolumna kierownicy z regulacją w dwóch płaszczyznach
- Komputer pokładowy
- Lakier Uni
- Lampy ksenonowe ze spryskiwaczami
- Lusterka boczne składane elektrycznie
- Lusterka boczne ustawiane elektrycznie i ogrzewane
- Panoramiczny dach szklany
- Pasy bezpieczeństwa trzypunktowe - przód i tył
- Pasy bezpieczeństwa z napiaczami - przód
- Radio CD ze zmieniarą na 6 płyt
- Skórzana dźwignia zmiany biegów
- Subwoofer
- Szyby tylne boczne i tylna przyciemniane
- Światła przeciwmgielne
- Tapicerka skórzana
- Tempomat
- Trailer Stability Assist - układ stabilizacji holowanej przyczepy
- VSA - układ kontroli stabilności jazdy
- Wskaźnik temperatury zewnętrznej
- Zamek centralny sterowany pilotem

WYPOSAŻENIE DEALERSKIE

Lakier metalik (bezpłatnie)	PLN	Sprzedaż
SUMA	PLN	

CZYNNIKI OBNIŻAJĄCE WARTOŚĆ

Używany import prywatny (-8%)	PLN	Sprzedaż
Widoczne ślady wcześniejszych napraw (-10%)	PLN	-6 770
SUMA	PLN	-8 470
		-15 240

KOREKTY

Liczba właścicieli: 2 (-3%)	PLN	Sprzedaż
SUMA	PLN	-2 540
		-2 540

NOTATKI

Komentarz do korekty na przebieg:

Brak udokumentowania przebiegu.

Notatka do wyceny:

Wycena ustalona na dzień ubezpieczenia

~~Porysowany błotnik B, pasek ozdobny L, zderzaka przedniego, halogen P, czujnik parkowania P, kręta wiola rowana, osłona wentylatora L, poprzeczka przed gólna - uszkodzenia nienaprawione po szkodziu PL2012040205136~~

SWP