

# ORZECZNICTWO SĄDU NAJWYŻSZEGO

## A PRAKTYKA LIKWIDACJI SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH

### I. Cel sporządzenia Raportu

W ostatnich latach na rynku usług ubezpieczeniowych najczęstszym przedmiotem sporów i problemów jest sposób ustalenia wysokości kwoty odszkodowania przez zakłady ubezpieczeń w ramach umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: OC p.p.m.). Poszkodowani składając skargi do Rzecznika Ubezpieczonych najczęściej zarzucają zakładom ubezpieczeń zaniżenia wysokości kwoty odszkodowania poprzez stosowanie potrąceń amortyzacyjnych i zamienników zamiast części oryginalnych przy ustaleniu wysokości kosztów naprawy uszkodzonych pojazdów. Poszkodowani skarżą się również na brak zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego oraz utrudnienia w realizacji roszczeń związanych z utratą wartości handlowej pojazdu. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych, zasady ustalenia wysokości odszkodowania za wyżej wskazane roszczenia zostały szeroko wyjaśnione i rozstrzygnięte w orzecznictwie Sądu Najwyższego, w szczególności w:

- a) uchwale z dnia 17 listopada 2011 (III CZP 05/11 – najem pojazdu zastępczego),
- b) w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11 – potrącenia amortyzacyjne),
- c) w postanowieniu z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11 – części oryginalne),
- d) w uchwale z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01 – utrata wartości handlowej).

Celem Raportu jest **praktyczna ocena przyjętych przez zakłady ubezpieczeń modeli likwidacji szkód komunikacyjnych pod kątem ich zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ukształtowanym orzecznictwem Sądu Najwyższego**. W ocenie bowiem Rzecznika Ubezpieczonych, orzecznictwo Sądu Najwyższego ma decydujące znaczenie dla właściwego rozstrzygnięcia wątpliwości prawnych i odpowiedniej wykładni prawa, ponieważ do zadań Sądu Najwyższego w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości należy zapewnienie zgodności z prawem oraz jednolitości orzecznictwa sądów powszechnych, a także podejmowanie uchwał rozstrzygających zagadnienia prawne (art. 183 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, art. 1

ust. 1 ustawy z dnia 23.11.2002 roku o Sądzie Najwyższym<sup>1</sup>). W związku z powyższym, z uwagi na konstytucyjne umocowania Sądu Najwyższego, Jego zadania oraz profesjonalny autorytet, w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, punktem odniesienia przy wykładni przepisów powszechnie obowiązującego prawa, powinna być wykładnia prawa dokonana przez Sąd Najwyższy.

Raport opisuje aktualnie stosowane przez ubezpieczycieli praktyki likwidacji szkód podczas rozpatrywania roszczeń poszkodowanych oraz 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.

Raport został podzielony tematycznie na poszczególne analizowane zagadnienia i składa się z:

- a) Wprowadzenia,
- b) Rozdziału I Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego,
- c) Rozdziału II Amortyzacja części zamiennych,
- d) Rozdziału III Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdu,
- e) Rozdziału IV Utrata wartości handlowej pojazdu.
- f) Wniosków końcowych.

Raport został sporządzony na podstawie analizy ponad 2000 skarg osób poszkodowanych kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2011-2013. Uzupełnienie Raportu stanowią załączniki, na które składają się wybrane stanowiska zakładów ubezpieczeń, kalkulacje kosztów naprawy sporządzone przez ubezpieczycieli oraz obrazy stron internetowych jako przykłady potwierdzające trafność oraz prawdziwość wniosków sformułowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych.

Z uwagi na techniczne aspekty analizowanej problematyki, przedmiotowy Raport był konsultowany z Polskim Związkiem Motorowym – Zespołem Rzecznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego.

---

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

## II. Wyniki przeprowadzonej analizy

Przeprowadzona przez Rzecznika Ubezpieczonych analiza skarg osób poszkodowanych, prowadzi do następujących wniosków w poszczególnych obszarach tematycznych, objętych badaniem.

### 1. Refundacja wydatków na najem pojazdu zastępczego

Analiza skarg poszkodowanych w sprawach o zapłatę odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego po wydaniu uchwały przez Sąd Najwyższy z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 05/11) wskazuje, że ubezpieczyciele co do zasady zaakceptowali fakt refundacji tego rodzaju wydatków również dla osób, które wykorzystują pojazd mechaniczny do celów prywatnych. 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 w praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych **powszechne są zatem praktyki, które są 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.** W szczególności polegają one na:

- a) odmowie refundacji wydatków na najem pojazdu zastępczego, gdyż oparte są na założeniu, że najem jest celowy i ekonomicznie uzasadniony **tylko wówczas**, jeśli:
  - bez wynajmu pojazdu, poszkodowany wykorzystujący samochód do celów prywatnych poniósłby inną szkodę majątkową,
  - brak wynajmu spowodowałby w mieniu poszkodowanego dodatkowe straty lub istotne trudności w wypełnianiu codziennych obowiązków,
  - poszkodowany nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych poprzez skorzystanie z komunikacji publicznej,

- poszkodowany udowodni realizację przy pomocy pojazdu zastępczego bieżących czynności życia codziennego;
  - wydatki na najem pojazdu zastępczego zostały faktycznie zapłacone przez poszkodowanego;
- b) przyjmowaniu odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego tylko za okres technologicznego czasu naprawy w przypadku szkody częściowej w pojeździe lub za okres technologicznego czasu naprawy i za czas niektórych czynności likwidacji szkody w przypadku szkody częściowej z pominięciem innych obiektywnych i niezależnych od poszkodowanego czynników, które w okolicznościach danej sprawy wpływają na łączny czas niemożności korzystania z własnego pojazdu;
- c) przyjmowanie odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od wynajęcia pojazdu zastępczego do niezwłocznego powiadomienia ubezpieczyciela o szkodzie, okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin i przekazania poszkodowanemu pisemnej informacji o rozliczeniu (kwalifikacji) szkody w pojeździe jako szkody całkowitej oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście posiadał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- d) przyjmowania odpowiedzialności za wydatki na najem pojazdu zastępczego w warunkach szkody całkowitej w pojeździe tylko za okres od zgłoszenia szkody do dnia oględzin oraz 7 dni na zagospodarowanie pozostałości powypadkowych, niezależnie od tego, czy poszkodowany rzeczywiście posiadał możliwość odtworzenia możliwości korzystania z rzeczy poprzez zakup innego pojazdu mechanicznego;
- e) pomniejszania wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego o arbitralnie przyjęty procentowy wskaźnik zaoszczędzonych wydatków na eksploatację własnego pojazdu (np. 10%, 20%);
- f) pomniejszania wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu do stawek najniższych na rynku lub do wewnętrznie przyjętych przez ubezpieczyciela, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową;
- g) pomniejszania wysokości należnego odszkodowania za wydatki na najem pojazdu zastępczego poprzez weryfikację dziennej stawki czynszu najmu wyłącznie do stawek stosowanych przez przedsiębiorców współpracujących z ubezpieczycielem, pomimo że stawka czynszu najmu poniesiona przez poszkodowanego była stawką rynkową.

## 2. Amortyzacja części zamiennych

W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych czynności likwidacyjne poszczególnych zakładów ubezpieczeń, w tym ujednolicona niejednokrotnie w różnych pismach argumentacja, różnorodność 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. (III CZP 80/11) – polegająca na pomniejszeniu kwoty należnego odszkodowania poprzez dokonywanie tzw. potrąceń amortyzacyjnych od wyliczanych wartości nowych części zamiennych nie uległa zmianie.**

Argumentacja 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 części alternatywnych (zamienników), na rynku, jest prawdziwa tylko w części spraw, tzn. w tych, w których faktycznie w rzeczywistości 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 – zamiennikami. W przeważającej większości skarg analizowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych, nie wszystkie uszkodzone części oryginalne mają swoje 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 (amortyzacja części, połączona w przypadku występowania na rynku zamienników, zastąpieniem niektórych części oryginalnych częściami alternatywnymi) lub amortyzacji całkowitej (brak jakichkolwiek zamienników, potrącenia amortyzacyjne cen wszystkich części niezbędnych do naprawy uszkodzonego pojazdu).** Zakłady ubezpieczeń pomimo wniosków Rzecznika nie potrafią udowodnić i wskazać, jakiego rodzaju części uszkodzonym 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 uszkodzonym 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.

**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.** 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 dodatkowo wprowadza w błąd osoby poszkodowane.

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 i dotyczą nieograniczonego kręgu osób poszkodowanych.

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.

### **3. Rodzaje części zamiennych do naprawy pojazdu**

Jak wynika z obserwacji poczynionych przez Rzecznika Ubezpieczonych, ubezpieczyciele niejednokrotnie w sposób rażący nie stosują się do wytycznych dotychczas zaprezentowanych w orzecznictwie Sądu Najwyższego. W szczególności, w opinii Rzecznika **wskazania płynące z postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11) nie zostały w żaden sposób przyjęte bądź wdrożone na etapie postępowania likwidacyjnego przez zakłady ubezpieczeń.** Praktyki ubezpieczycieli nakierowane są głównie na zaniżenie świadczenia odszkodowawczego z ubezpieczenia OC p.p.m. w oparciu o ceny części alternatywnych, nie pochodzących bezpośrednio od producenta pojazdu. Przy czym, nie są przedstawiane dowody i przesłanki uzasadniające, zasadność stosowania cen części alternatywnych, pomimo wyraźnego wskazania w linii orzecznictwa Sądu Najwyższego, iż zasadą powinna być wypłata odszkodowania ustalonego na podstawie cen części oryginalnych pochodzących od producenta, a dopiero w innych, wyjątkowych wypadkach, świadczenie może zostać ustalone w oparciu o ceny części nieoryginalnych. Dodatkowo, zakłady ubezpieczeń bezpodstawnie warunkują wypłatę całości kwoty należnego odszkodowania od udowodnienia faktu dokonania naprawy pojazdu. Ubezpieczyciele nie przedstawiają również dowodów uzasadniających zaniżenie wysokości świadczeń na

fakturach bądź kosztorysach przedstawionych przez poszkodowanych w toku procesu likwidacji szkody.

Opierając się na opiniach niezależnych rzeczoznawców samochodowych, zdaniem Rzecznika w pełni uzasadnione jest również stanowisko, iż niejednokrotnie występują znaczące różnice techniczne pomiędzy częściami oryginalnymi pochodzącymi bezpośrednio od producenta pojazdu, a częściami alternatywnymi. Prawidłowe zamontowanie części wymaga większego nakładu pracy, aniżeli przy montowaniu części oryginalnych. Powoduje to, iż naprawa przy użyciu części nieoryginalnych staje się bardziej czasochłonna i wymaga większego zaangażowania warsztatu naprawczego. Zamontowanie części nieoryginalnych wpływa również w sposób negatywny na stan techniczny pojazdu i bezpieczeństwo jego użytkowania. Części nieoryginalne niejednokrotnie są również sporządzone z innego, gorszego materiału, powłoka lakiernicza jest mniej trwała przez co część taka narażona jest na szybką eksploatację oraz jest bardziej podatna na korozję. Dodatkowo, jak wskazywali specjaliści, analizując jakość części nieoryginalnych można stwierdzić 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, co ma wpływ na estetykę, jakość i trwałość naprawy uszkodzonego pojazdu.

Rzecznik Ubezpieczonych dostrzegł również praktykę zakładów ubezpieczeń 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 robocizną oraz najwyższych cenach oryginalnych części. Z drugiej strony, dla przyjęcia stanu szkody częściowej – koszty te zostają „uśrednione” na podstawie stawek niższych, cen części nieoryginalnych i amortyzacji cen części.

#### **4. Utrata wartości handlowej pojazdu**

Na podstawie zebranego i przeanalizowanego materiału Rzecznik Ubezpieczonych zaobserwował, 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 osób występujących z roszczeniem związanym z utratą wartości handlowej pojazdu, poczucie niepewności w zakresie realizacji zgłoszonych roszczeń.

W części z analizowanych spraw, ubezpieczyciele zmieniają stanowisko dopiero po interwencjach podejmowanych przez Rzecznika Ubezpieczonych.

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.

Jednocześnie, Rzecznik Ubezpieczonych stwierdza jakkolwiek brak realizacji rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie utraty wartości handlowej pojazdu, która zaleca zakładom ubezpieczeń przekazanie poszkodowanym niezbędnych informacji związanych z przedmiotowym roszczeniem<sup>2</sup>. 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.

### **III Wnioski**

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**

---

<sup>2</sup> Pismo KNF z dnia 31 stycznia 2012 r., DLU/606/14/1/2012. W przedmiotowym piśmie, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, Andrzej Jakubiak, rekomendował zakładom ubezpieczeń przyjęcie takich standardów likwidacji szkody, wg. 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. Informacje te w ocenie Przewodniczącego KNF mogłyby być zamieszczone w arkuszu zgłoszenia szkody, na stronie internetowej zakładu ubezpieczeń lub podane do wiadomości poszkodowanych w inny sposób uznany przez zakłady ubezpieczeń za właściwy.



**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 z przepisami prawa wyznaczającymi zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. oraz 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 pojazdu. Argumentacja zakładów ubezpieczeń dla uzasadnienia stosowania określonych praktyk niejednokrotnie jest w rażący sposób sprzeczna z wykładnią prawa odszkodowawczego przeprowadzoną przez Sąd Najwyższy, a w części przypadków sprowadza się do podważania rozstrzygnięć Sądu Najwyższego.

Opisane w raporcie nieprawidłowe praktyki likwidacji szkód w mieniu z umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC p.p.m. negatywnie wpływają na sytuację majątkową osób poszkodowanych, wywierają negatywny wpływ na funkcjonowanie wymiaru sprawiedliwości w Polsce, poprzez niepotrzebne obciążanie sądów powszechnych, a ponadto negatywnie wpływają na wizerunek zakładów ubezpieczeń, tym samym ograniczając zdolności akwizycyjne ubezpieczycieli w dobrowolnych umowach ubezpieczenia.

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. 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.

Rzecznik Ubezpieczonych negatywnie również 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.

### **W ocenie Rzecznika Ubezpieczonych zmiana obecnych praktyk 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 tym podjęcia przez organ nadzoru szczegółowej kontroli metodologii kalkulacji składek<sup>3</sup> przez zakłady ubezpieczeń. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych, Komisja Nadzoru Finansowego w ramach swoich kompetencji posiada skuteczne instrumenty prawne do wyeliminowania nieprawidłowości w trakcie likwidacji szkód komunikacyjnych, przewidziane w szczególności w rozdziale 12 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej;<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Art. 18 ust. 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej: składkę ubezpieczeniową ustala się w wysokości, która powinna co najmniej zapewnić wykonanie wszystkich zobowiązań z umów ubezpieczenia i pokrycie kosztów wykonywania działalności ubezpieczeniowej zakładu ubezpieczeń.

<sup>4</sup> Por. art. 209 ust. 1 pkt 3 i ust. 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej:

**Organ nadzoru może wydawać zalecenia w stosunku do zakładu ubezpieczeń w celu: zapobieżenia naruszeniu interesów ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia.** W przypadku gdy zakład ubezpieczeń nie wykonuje w wyznaczonym terminie zaleceń, **organ nadzoru może, w drodze decyzji, zobowiązać zakład ubezpieczeń do wykonania tych zaleceń** oraz

art. 212 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej:

Jeżeli zakład ubezpieczeń nie wykonuje w wyznaczonym terminie decyzji, o której mowa w art. 209 ust. 2, lub wykonuje działalność z naruszeniem przepisów prawa, statutu, zawartych umów ubezpieczenia lub planu działalności lub nie udziela informacji lub wyjaśnień, **organ nadzoru może, w drodze decyzji:**

1) **nakładać na członków zarządu zakładu ubezpieczeń lub prokurentów kary pieniężne** do wysokości odpowiadającej trzykrotnemu przeciętnemu miesięcznemu wynagrodzeniu z ostatnich 12 miesięcy;

2) **nakładać na zakład ubezpieczeń kary pieniężne do wysokości 0,5% składki przypisanej brutto** uzyskanej przez zakład ubezpieczeń w roku poprzednim, a w przypadku gdy zakład ubezpieczeń nie prowadził działalności lub miał zbiór składki przypisanej poniżej 20 mln złotych do wysokości 100.000 złotych.

i to właśnie organ nadzoru powinien podjąć działania, które efektywnie zapewnią ochronę praw osób poszkodowanych;

- podjęcia 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. 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);

- wprowadzenia prawnego obowiązku publikowania przez zakłady ubezpieczeń danych statystycznych związanych z liczbą prowadzonych postępowań reklamacyjnych oraz procesów sądowych w celu wzmocnienia konkurencyjności jakościowej na rynku ubezpieczeń. 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<sup>5</sup>;

- wprowadzenia, wzorem rozwiązań przyjętych w wielu innych państwach Unii Europejskiej, rozwiązań prawnych zakładających zobiektywizowanie procesów likwidacyjnych i zapewnienie poszkodowanym 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<sup>6</sup>;

---

<sup>5</sup> Projekt rozwiązań legislacyjnych w zakresie publikacji danych statystycznych związanych z postępowania likwidacyjnymi oraz sądowymi, Rzecznik Ubezpieczonych przygotował oraz kilkakrotnie przekazywał regulatorowi – Ministrowi Finansów.

<sup>6</sup> W odniesieniu do postępowań likwidacyjnych z zakresu ubezpieczenia OC p.p.m., Rzecznik proponował rozwiązania legislacyjne zakładające wprowadzenie do polskiego modelu likwidacji szkód komunikacyjnych niezależnych rzeczoznawców, którzy w sposób profesjonalny i obiektywny dokonywaliby wyceny wartości powstałej szkody.

- ostatecznego potwierdzenia konsumenckiego statusu poszkodowanego, w celu zapewnienia ze strony Prezesa UOKiK szerszej ochrony osób poszkodowanych, w tym podjęcia ewentualnych niezbędnych działań legislacyjnych mających na celu objęcie poszkodowanych ochroną konsumencką.