



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# III RAPORT RZECZNIKA FINANSOWEGO

LIKWIDACJA SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH

PRAKTYKI ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ PO  
WYTYCZNYCH KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Warszawa 2017

# ORZECZNICTWO SĄDÓW

KORZYSTNE DLA KLIENTÓW

## BOGATE ORZECZNICTWO SĄDÓW POWSZECHNYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI SĄDU NAJWYŻSZEGO:

- ✓ **najem pojazdu zastępczego** - uchwała z dnia 17 listopada 2011 (III CZP 05/11),
- ✓ **potrącenia amortyzacyjne** - uchwała z dnia 12 kwietnia 2012 r. (III CZP 80/11),
- ✓ **części oryginalne** - postanowienie z dnia 20 czerwca 2012 r. (III CZP 85/11),
- ✓ **utrata wartości handlowej** - uchwała z dnia 12 października 2001 r. (III CZP 57/01).



## Samochody zastępcze – studium przypadku:

**2010 r.** –  
wytyczne PIU –  
auto zastępcze  
**w drodze  
wyjątku**



dziennik.pl

**Auto zastępcze za miliard złotych**

03.12.2010, 10:15 | Aktualizacja: 03.12.2010, 10:17

**2011 r.** –  
uchwała Sądu  
Najwyższego



Auto  
Świat.pl

**Samochód zastępczy dla każdego**

**2014 r.** –  
ubezpietnicy  
zaczynają sami  
oferować auta  
zastępcze



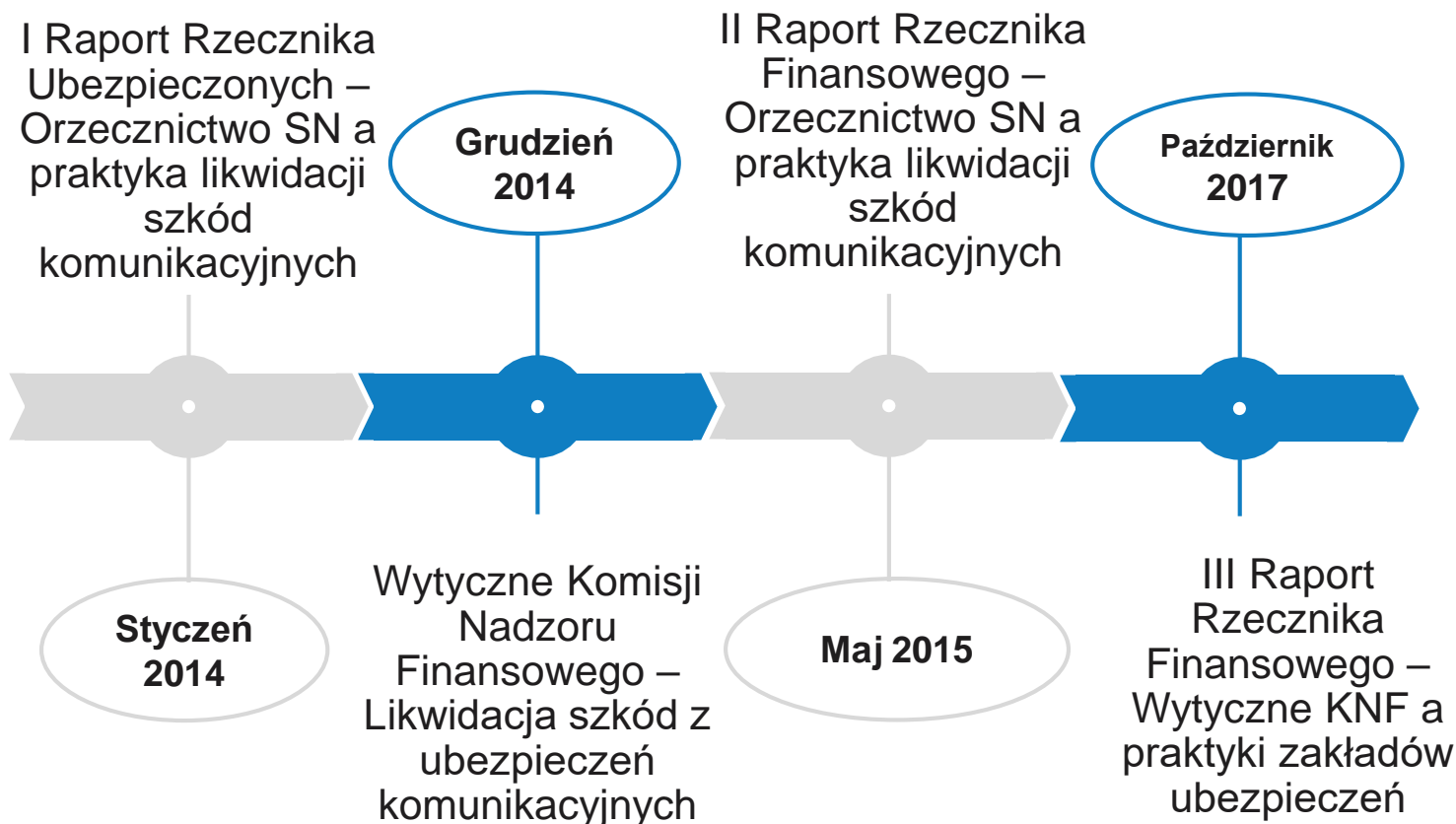
rp.pl +

Ubezpieczenia

**PZU rozdaje auta zastępcze**

# RAPORTY I WYTYCZNE

DLACZEGO OPRACOWALIŚMY III RAPORT O LIKWIDACJI SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH?

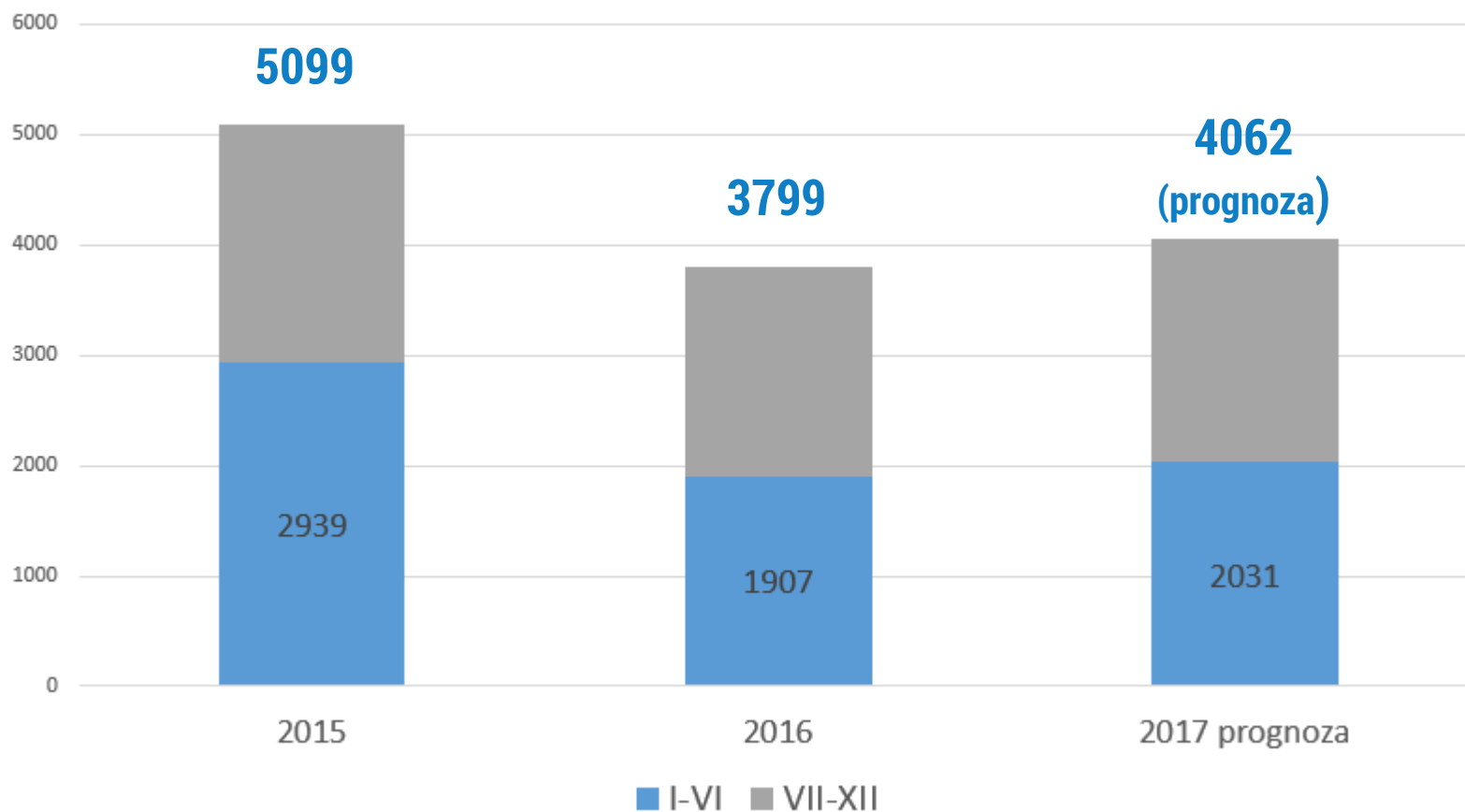


**NAJNOWSZY RAPORT PODSUMOWUJE WPŁYW ORZECZNICTWA ORAZ WYTYCZNYCH KNF NA PRAKTYKI ZAKŁADÓW UBEZPIECZEŃ. CZY PROBLEMY ZNIKNĘŁY? CO DALEJ?**

# DLACZEGO OPRACOWALIŚMY III RAPORT?

LICZBA SKARG NA OC KOMUNIKACYJNE NIE SPADA

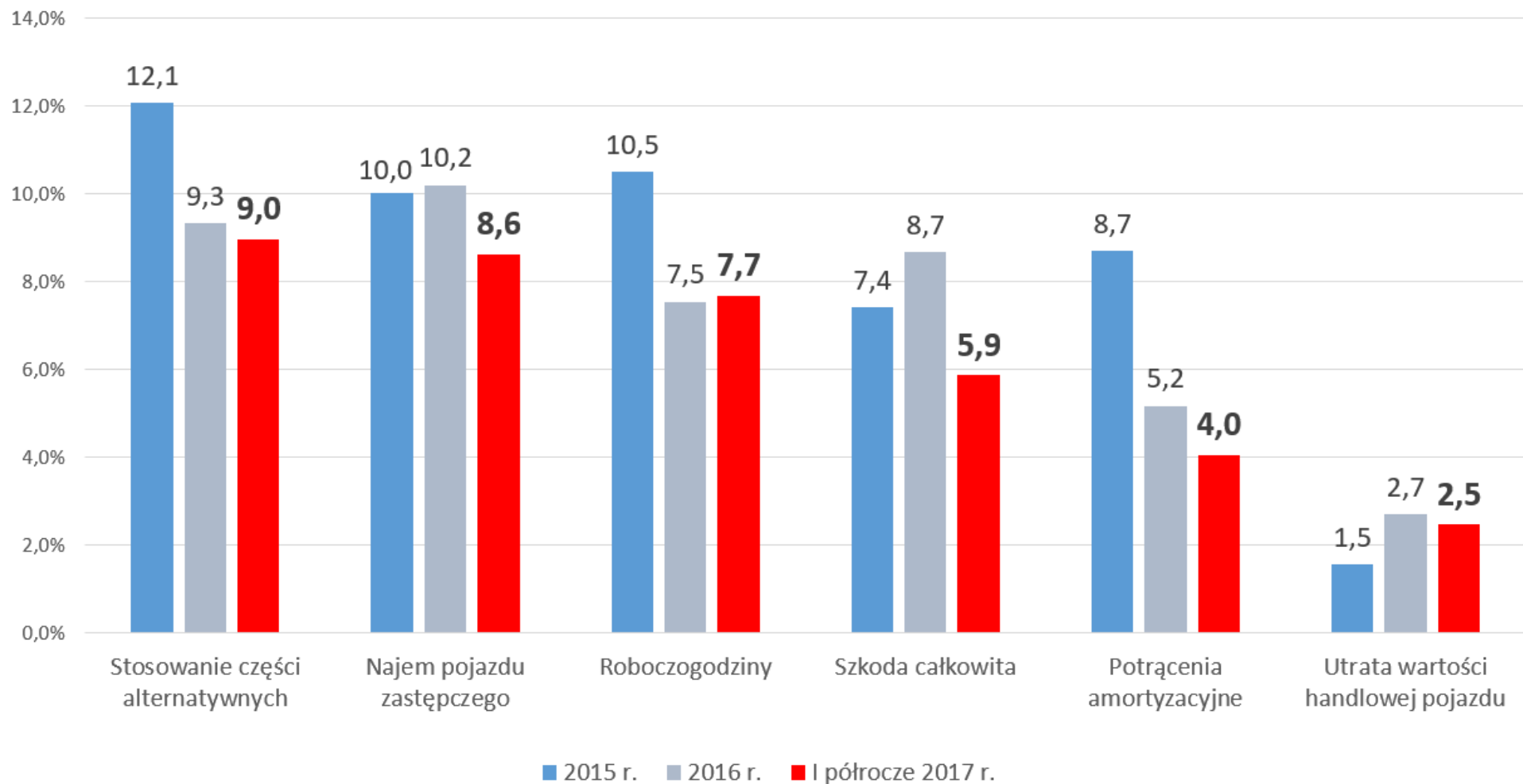
Liczba wniosków o interwencję dotyczących OC komunikacyjnego



# DLACZEGO OPRACOWALIŚMY III RAPORT?

UTRZYMUJE SIĘ DUŻE ZNACZENIE NAJWIĘKSZYCH PROBLEMÓW

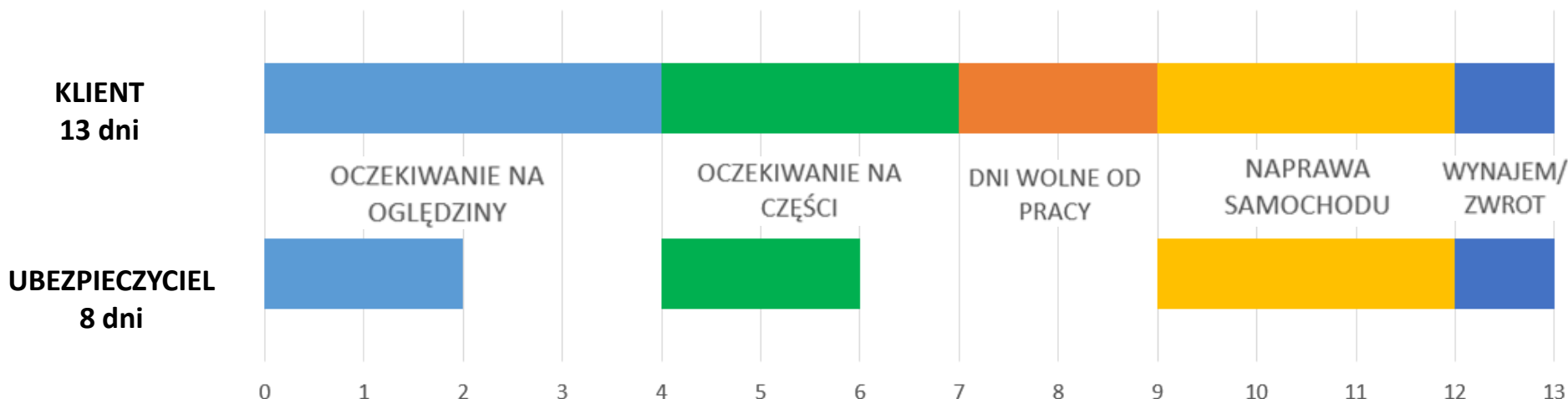
Największe problemy w likwidacji szkód z OC komunikacyjnego  
(udział procentowy skarg na poszczególne problemy w relacji do skarg na OC komunikacyjne ogółem)



# NAJEM POJAZDU ZASTĘPCZEGO - PRAKTYKI

NAJCZĘSTSZE ROZBIEŻNOŚCI W ROZLICZENIU DŁUGOŚCI OKRESU WYNAJMU

PRZYKŁADOWE RÓŻNICE W DŁUGOŚCI OKRESU WYNAJMU -  
RZECZYWISTEGO I REFUNDOWANEGO PRZEZ ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ



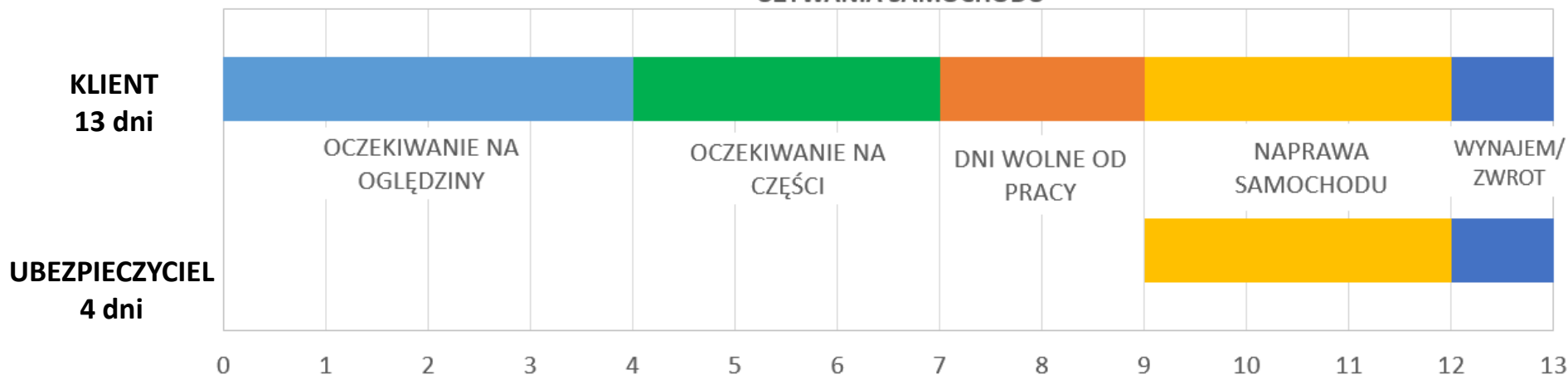
## ARGUMENTY W SPORZE CO DO DŁUGOŚCI OKRESU NAJMU

- ✔ Nie ma podstaw do ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za wynajem pojazdu tylko na **technologiczny czas naprawy** samochodu oraz z góry określony czas czynności związanych z likwidacją szkody np. 3 dni od zgłoszenia szkody do oględzin, 2 dni oczekiwania na części, 1-2 dni na czynności organizacyjne
- ✔ Zakład ubezpieczeń musi wykazać, że wydłużenie okresu wynajmu wynikało z winy poszkodowanego lub warsztatu naprawczego (art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz art. 6 kodeksu cywilnego).

# NAJEM POJAZDU ZASTĘPCZEGO - PRAKTYKI

PROBLEMY PRZY SPORZE CO DO MOŻLIWOŚCI UŻYWKOWANIA ROZBITEGO SAMOCHODU

RÓŻNICE W DŁUGOŚCI REFUNDOWANEGO WYNAJMU PRZY SPORZE CO DO MOŻLIWOŚCI  
UŻYWANIA SAMOCHODU



## ARGUMENTY W SPORZE CO DO DŁUGOŚCI OKRESU NAJMU

- ✔ Coraz częściej pojawiają się nieuzasadnione twierdzenia, że dany pojazd był sprawny technicznie (jezdny), choć w rzeczywistości zakres uszkodzenia dyskwalifikował pojazd z ruchu drogowego, nie tylko z powodu niespełniania warunków technicznych, ale również ze względu na niezapewnienie bezpieczeństwa pasażerom uszkodzonego samochodu
- ✔ Zakład ubezpieczeń musi wykazać, że uszkodzony samochód mógł poruszać się po drogach publicznych (art. 14 ust. 3 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz art. 6 kodeksu cywilnego).

# UTRATA WARTOŚCI HANDLOWEJ

BRAK ŚWIADOMOŚCI PO STRONIE KLIENTÓW



*Sąd Najwyższy stwierdził, iż wprawdzie samochód po naprawie odzyskuje sprawność techniczną, jednakże nie uzyskuje takiej wartości handlowej jak przed wypadkiem.*



Lexus NX 300h, uszkodzony w trzecim miesiącu eksploatacji. Wartość 226 tys. zł



10,2 tys. zł wysokość roszczenia z tytułu utraty wartości handlowej. 8,2 tys. zł. wysokość wypłaty.

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

**KNF**

**RZECZNIK FINANSOWY ZAOBSERWOWAŁ ABSOLUTNY BRAK REALIZACJI ZALECEŃ PŁYNĄCYCH Z „WYTYCZNYCH...” KNF. W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁADY UBEZPIECZEŃ NIE REALIZUJĄ POWINNOŚCI PRZEKAZYWANIA UPRAWNIONEMU INFORMACJI O MOŻLIWOŚCI ZGŁOSZENIA ROSZCZENIA Z TYTUŁU UTRATY WARTOŚCI HANDLOWEJ POJAZDU.**



# STOSOWANIE CZĘŚCI ALTERNATYWNYCH

CZĘŚCI POWINNY BYĆ TEJ KLASY JAKIE MIAŁ KLIENT PRZED WYPADKIEM



Nadkole wewn.

AUTO-ELEMENTS -- PJ

R

WY 3122810152

0,70/0,00

-247,10-25,00

Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego

Reflektor ksenonowy z kier.

POLCAR TYC PJ

R

WY 2017103E

1,10/0,00

-4 581,77--662,18

Uwagi (materiał): Część z tworzywa sztucznego

Uwagi dot. RBG: Czas z ustawieniem

Łącznie

8,20

-16 652,56-5073,40

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

**TO ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ POWINIEN WYKAZAĆ PODSTAWY I PRAWIDŁOŚĆ ZASTOSOWANIA OKREŚLONEGO RODZAJU CZĘŚCI.**

# AMORTYZACJA, UREALNIENIE, RABATY

SPOSOBY NA ZANIŻENIE WYPŁATY ZA CZĘŚCI



## 40-60%

Przed wytycznymi KNF –  
amortyzacja **tylko w**  
odniesieniu do części



## 5-30%

Po wytycznych KNF –  
amortyzacja, urealnienie,  
rabaty odnoszą się do:

- Części zamiennych
- Robocizny
- Materiałów (np. lakier)

## STOSOWANE POTRĄCENIA CEN CZĘŚCI

- ✔ Pomniejszenie wartości części, bez wykazania, że przy zastosowaniu nowych części wzrosłaby wartość pojazdu w całości i bez wskazania gdzie można kupić części w takiej cenie (amortyzacja, nazywana teraz urealnieniem)
- ✔ Pomniejszenie wartości części o mający występować na rynku rabat na ceny części, przy braku wskazania podmiotu udzielającego takiego rabatu lub przy wskazaniu warsztatu współpracującego (przy prawie wyboru miejsca naprawy przez poszkodowanego!)
- ✔ Pomniejszenie wartości części podlegających zużyciu (opony, tłumiki, akumulatory, tarcze hamulcowe itp.)

**POPRAWIE ULEGŁA SYTUACJA W PRZYPADKU POJAZDÓW STOSUNKOWO NOWYCH, BĘDĄCYCH NA GWARANCJI PRODUCENTA POJAZDU (2-, 3- LETNICH). TU POTRĄCENIA AMORTYZACYJNE WYSTĘPUJĄ SPORADYCZNIE LUB WYNOŚĄ OD KILKU DO KILKUNASTU PROCENT.**

# STAWKI ZA ROBOCZGODZINĘ

ROSNAĆCA SKALA PROBLEMU

## GŁÓWNE ZASTRZEŻENIA DO SPOSOBU USTALANIA PRZEZ UBEZPIECZYCIELI KOSZTÓW ROBOCIZNY WARSZTATÓW

- ✓ Różnicowanie stawek w zależności od sposobu rozliczenia szkody (metoda kosztorysowa i metoda serwisowa)
- ✓ Ustalanie stawek bez uwzględniania miejsca zamieszkania poszkodowanego
- ✓ Brak informacji o podstawach ustalenia stawki za roboczogodzinę
- ✓ Brak wykazania przez zakład ubezpieczeń, że koszty robocizny poniesione przez poszkodowanego są rażąco wygórowane

### PRZYKŁADOWE STAWKI ZA ROBOCZOGODZINĘ (netto)

województwo	min.	max
mazowieckie	70	240
śląskie	70	280
łódzkie	95	150
lubuskie	75	140

Źródło: Związek Rzemiosła Polskiego. Pełne zestawienie w Raporcie.

**RZECZNIK FINANSOWY UWAŻA ZA RAŻĄCE NARUSZENIE ZASADY PEŁNEGO ODSZKODOWANIA PRZYPADKI REDUKCJI STAWEK ZA ROBOCZOGODZINĘ W SYTUACJI GDY POSZKODOWANY NAPRAWI POJAZD I PRZEDSTAWI DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE WYSOKOŚĆ KOSZTÓW NAPRAWY.**

# SZKODA CAŁKOWITA

OPŁACALNA ZA ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ, PROBLEM DLA KLIENTA

Podmiot	Wartość pojazdu	Koszty naprawy	Wartość pozostałości	Wysokość odszkodowania	Efekt
Klient	33 000	30 000	nieistotna	30 000	Naprawa pojazdu
Zakład ubezpieczeń	27 000	30 000	10 000	17 000 (27 tys. – 10 tys. zł)	Szkoda Całkowita

$$30\ 000 - 17\ 000 = 13\ 000$$

**Przykładowa różnica w wysokości wypłaconego odszkodowania przy naprawie samochodu oraz przy orzeczeniu szkody całkowitej**

Praktycznie nie występuje już problem związany z kwestionowaniem przez zakłady ubezpieczeń orzecznictwa Sądu Najwyższego w zakresie progu opłacalności naprawy pojazdu (100% wartości pojazdu przed szkodą).

Mniej jest też przypadków w których zakłady ubezpieczeń stosują inne kryteria wyceny kosztów naprawy w zależności od tego czy jest to szkoda całkowita czy częściowa.

# JAK ZMNIJSZYĆ LICZBĘ SKARG NA OC KOMUNIKACYJNE?

NIEZALEŻNY RZECZOZNAWCA POMOŻE W RAZIE SPORU

Etap reklamacji

## Zakład ubezpieczeń

określa rozmiary uszkodzeń i wycenia koszty naprawy



## Klient składa reklamację

kwestionuje wycenę np. na podstawie wyceny warsztatu



## Zakład ubezpieczeń

odrzuca reklamację i podtrzymuje swoją wycenę



Postępowanie poreklamacyjne

Klient zamawia opinię **niezależnego rzeczoznawcy** – ocena rozmiarów uszkodzeń i kosztów naprawy.



Jeśli zakład ubezpieczeń chce zakwestionować wycenę niezależnego rzeczoznawcy, musi przedstawić opinię innego niezależnego rzeczoznawcy (nie swoich likwidatorów!). Musi ona **wskazywać istotny błąd** opinii wydanej na rzecz klienta.



Porady  
telefoniczne i mailowe

Interwencje, postępowania  
polubowne, istotne poglądy

Wsparcie Rzecznika Finansowego na każdym etapie



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# **| DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**

 [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

 [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

 [facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)