



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

radca prawny Paweł Tuzinek

# ANALIZA ZAPISÓW UMÓW Z UBEZPIECZYCIELAMI

## CZY SĄ DLA NAS KORZYSTNE?

XIII Dyskusyjne Forum Ubezpieczeń  
Komunikacyjnych  
11-12 grudnia 2018  
Warsaw Plaza Hotel, Warszawa

# NAJCZĘŚCIEJ WYSTĘPUJĄCE NIEKORZYSTNE ZAPISY

- Jednostronne narzucanie dodatkowych wymagań warsztatowi już po zawarciu umowy i w trakcie jej wykonywania.
- Umieszczanie elementów reklamowych.
- Wprowadzanie instytucji „odstąpienia” przez klienta od naprawy - koszty dotychczas poniesione obciążają warsztat.
- Koszt przechowania samochodu klienta po naprawie obciąża warsztat.
- Brak gwarancji kierowalności do warsztatu.
- „Skok” na dane osobowe klientów po wejściu w życie RODO.
- Kary umowne.
- Wynagrodzenie ryczałtowe dla ubezpieczyciela.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

**CZĘŚĆ I**

**ZAPISY UDERZAJĄCE  
W RYNEK CZĘŚCI  
ORYGINALNYCH**



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

# PRZYKŁADOWE BRZMIENIE ZAPISÓW UMOWNYCH

*Warsztat ramach realizacji umowy zobowiązuje się w szczególności do:*

*(...)*

*2) stosowania metodologii napraw pojazdów minimalizujących ich koszty, w tym stosowania i wykorzystania dedykowanych systemów informatycznych w zakresie:*

- kwalifikacji uszkodzonej części,*
- doboru części,*
- zamówień części zamiennych;*

*(...)*

*6) realizacji napraw pojazdów z wykorzystaniem nowych technologii, w tym zamawiania części zamiennych oraz składania ewentualnych reklamacji, za pośrednictwem dedykowanych platform;*



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

(...)

4. Rozliczenie kosztów naprawy następuje na podstawie przesłanej przez warsztat w formie elektronicznej, za pośrednictwem internetowej platformy wymiany danych, dokumentacji, w tym w szczególności kosztorysu naprawy i faktury, uwzględniających:

- warunki rozliczeń określone w Umowie, w tym w Załączniku nr 1 do Umowy;
- ceny części zamiennych o określonej jakości, wynikające z dedykowanej platformy zamówień części zamiennych lub zawarte w systemach eksperckich (w tym A(...)/E(...)/D(...));
- warunki rozliczeń części zamiennych zgodne z Umową;
- koszt robocizny i materiałów lakierniczych;
- normy czasowe operacji naprawczych określonych przez producenta pojazdu.

(...)

5. Maksymalna cena części zamiennej nie może przekroczyć wysokości określonej w systemach eksperckich (w tym A(...)/E(...)/D(...)) lub wartości wskazanej w dedykowanej platformie zamówień części zamiennych, w przypadku jej zastosowania



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

- Z obu zapisów wynika obowiązek korzystania przez warsztat naprawczy z systemu informatycznego oraz z platform zakupowych, a wskazanie przez platformę zakupową limituje kwotę naprawy.
- Umowa w żadnym miejscu nie określa kto będzie dostawcą części na platformie zakupowej, a tym samym powstaje przypuszczenie, że serwis będzie mógł mieć ograniczoną możliwość wyboru dostawcy.
- Zapis nie określa także jaki rodzaj części będzie oferowany za pośrednictwem platform zakupowych, jaka będzie ich jakość oraz terminowość dostaw



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

*Zakład Naprawczy w ramach realizacji Umowy zobowiązuje się w szczególności do:*

*(...)*

*7) stosowania metodologii oraz standardów jakości napraw pojazdów wyznaczanych przez (...)*

- Metodologię i standard jakości naprawy determinują zapisy umowy ubezpieczenia, przepisy prawa w tym Wytyczne KNF (zasada pełnej kompensacji szkody) oraz w przypadku ASO umowa dealerska.
- Możliwość jednostronnego i bez udziału serwisu wyznaczania "metodologii" i „standardów jakości” napraw.
- Nie precyzuje według jakich kryteriów ta „metodologia” i „standardy jakości” napraw mają być wyznaczane.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

## CZĘŚĆ II

# POBIERANIE DODATKOWEJ OPŁATY RYCZAŁTOWEJ OD SERWISU



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego



# OGRANICZONA ZASADA SWOBODY UMÓW

Art. 353[1] Kodeksu cywilnego - strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie **ani zasadom współżycia społecznego**.

Umowa sprzeczna z zasadami współżycia społecznego jest nieważna!

**Powyższe oznacza, że:**

- strony umowy nie mogą wyłączyć działania przepisów ustawy,
- wykluczone jest porozumiewanie się co do czynu nieuczciwej konkurencji.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

# CZYM JEST CZYN NIEUCZCIWEJ KONKURENCJI?

Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, które zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Zgodnie z art. 15 ust. 1 pkt 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji czynem nieuczciwej konkurencji jest utrudnianie innym przedsiębiorcom dostępu do rynku, w szczególności przez pobieranie innych niż marża handlowa opłat za przyjęcie towaru do sprzedaży,



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

## ZAKAZ POBIERANIA TZW. PÓŁKOWEGO

Uwaga! umowa, w której zastrzeżono pobieranie dodatkowych opłat za to że np. kupowane od dostawcy towary znajdują się w sprzedaży w sklepach należących do tego przedsiębiorcy albo za kierowanie przez ubezpieczyciela do konkretnych warsztatów klientów w ramach likwidacji szkody jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego.

W przypadku naprawy przez warsztat faktura jest wystawiana przez warsztat na właściciela pojazdu i płaci ją po prostu ubezpieczyciel, więc trudno powiedzieć że tutaj ubezpieczyciel przyjmuje jakąś usługę/towar do sprzedaży, **ale w znaczeniu ekonomicznym tak właśnie jest.**



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

# NARUSZENIE ZASADY PEŁNEJ KOMPENSACJI LUB UMOWY UBEZPIECZENIA

- rozliczenie napraw odbywa się w oparciu o umowę cesji
- poprzez cesję serwis staje się uprawnionym w zakresie likwidacji szkody, wchodzi „w buty” klienta
- zasadą jest pełna kompensacja szkody ewentualnie świadczenie zgodne z umową ubezpieczenia
- w sytuacji kiedy serwis, będąc w oparciu o umowę cesji uprawnionym z tytułu ubezpieczenia ma wypłacać dodatkowe „wynagrodzenie” na rzecz ubezpieczyciela na podstawie umowy o współpracy należy uznać, że ubezpieczyciel pobierając takie „wynagrodzenie” zaniża należne świadczenie z tytułu ubezpieczenia



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

**CZĘŚĆ III**

**SKOK NA DANE  
OSOBOWE KLIENTÓW  
SERWISU**



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

- Umowy o powierzenie danych osobowych (umowy z procesorami) istniały już w starej ustawie o ochronie danych osobowych.
- Obowiązek ich zawierania istniał od 30 kwietnia 1998 roku.
- Należy zakwestionować lansowany przez TU model współpracy w zakresie danych osobowych pomiędzy TU a warsztatem.
- To NIE JEST stosunek administrator – podmiot przetwarzający

W przypadku serwisów, w ogromnej większości przypadków klient który dokonuje likwidacji szkody komunikacyjnej w warsztacie jest najczęściej już wcześniej klientem danego warsztatu. Jego dane są już wcześniej przetwarzane przez warsztat.

Ma to miejsce w szczególności w przypadku ASO kiedy np. klient nabył u dealera samochód lub korzystał wcześniej z serwisu.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

Jako że umowy ramowe nie zawierają najczęściej mechanizmów kierowności klienta do warsztatów, jak również tym bardziej nie zawierają żadnych gwarancji kierowności klientów do warsztatu, należy przyjąć że tylko niewielki odsetek klientów najpierw zgłasza się do ubezpieczyciela i jest następnie kierowany do dealera gdzie jego dane są przetwarzane po raz pierwszy, a dealer robi w imieniu TU.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego



Wobec ogromnej ilości klientów warsztat jest administratorem danych osobowych, ponieważ są to jego klienci, w związku z tym wobec tych klientów nie może być mowy o powierzeniu do przetwarzania ich danych osobowych.

**Administratorowi nie mogą zostać powierzone dane osobowe, których sam jest administratorem.**



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

Powyższa uwaga jest bardzo istotna w kontekście zapisu (wynikającego z RODO), który po zakończeniu obowiązywania umowy nakazuje zwrócić lub zniszczyć wszelkie dane osobowe i ich kopie.

Jak należy rozumieć - pomimo zastosowania tu językowo bardzo szerokiego określenia - chodzi tu tylko o dane osobowe które zostały skutecznie powierzone dealerowi przez TU.



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

Uwaga na kary umowne!



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego



Stowarzyszenie  
Prawników  
Rynku  
Motoryzacyjnego

---

radca prawny Paweł Tuzinek

DZIĘKUJĘ ZA  
UWAGĘ

[www.sprm.org.pl](http://www.sprm.org.pl)