



**Rzecznik  
Finansowy**

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

## **RF dla Poszkodowanych**

### **Utrata wartości handlowej pojazdu**


w szkodach likwidowanych z ubezpieczenia  
odpowiedzialności cywilnej posiadaczy  
pojazdów mechanicznych

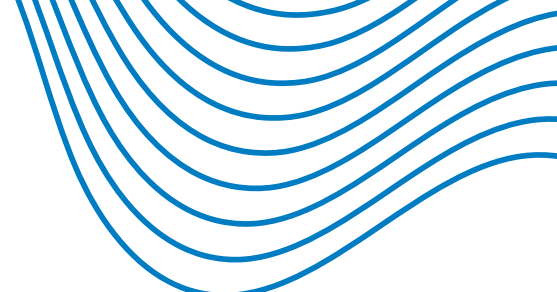
Czerwiec 2022



## Wstęp

Problemy związane z obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (OC ppm) mają znaczący udział w strukturze zapytań mailowych, telefonicznych i wniosków trafiających do Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo – Emerytalnego w Biurze Rzecznika Finansowego. Dla przykładu, w 2021 r. aż 45 % wszystkich porad telefonicznych udzielanych przez ekspertów specjalizujących się w ubezpieczeniach, dotyczyło właśnie kwestii związanych z likwidacją szkód komunikacyjnych z OC ppm. Niemal 4,7 tys. osób zadzwoniło na infolinię ubezpieczeniową prowadzoną przez Rzecznika Finansowego w takich właśnie sprawach. W trakcie rozmów skarżono się na niesatysfakcjonujący sposób likwidacji szkód oraz niezasadne odmowy wypłaty odszkodowań czy też zaniżanie ich wysokości. Telefonujący wskazywali, iż czują się pokrzywdzeni stanowiskiem zajęтым w ich sprawie przez ubezpieczyciela i oczekują porady odnośnie do dalszych kroków prawnych. W trakcie rozmów zwracano się w szczególności z prośbą o przedstawienie stanowiska Rzecznika w zakresie zgodności działania ubezpieczycieli z obowiązującymi przepisami prawa oraz orzecznictwem. Dzięki udzielonym przez ekspertów pracujących w Biurze Rzecznika Finansowego poradom, część osób – wyposażona w solidną argumentację – zdecydowała się na złożenie reklamacji, które niejednokrotnie przynosiły satysfakcjonujące rozwiązanie sporu. W tym samym okresie do Biura Rzecznika Finansowego ponad 2,5 tys. osób złożyło oficjalny wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego. Jest to przeszło 27% wszystkich wniosków wpływających do Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego Biura Rzecznika Finansowego. Żaden inny rodzaj ubezpieczeń nie skutkuje takim odsetkiem skarg.

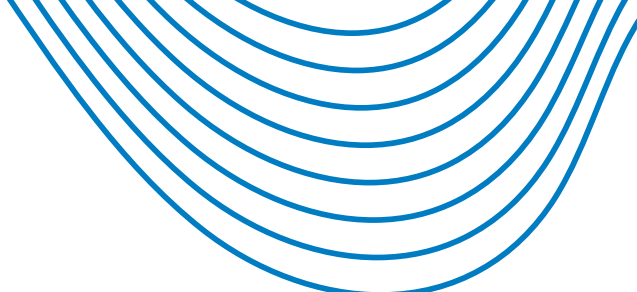




Mając na uwadze liczbę problemów zgłaszanych do Rzecznika Finansowego dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczenia OC ppm oraz docierające do Rzecznika niepokojące sygnały, że gros poszkodowanych – szczególnie przy mniejszych szkodach – rezygnuje z dochodzenia swoich praw, przygotowane zostały opracowania, w których szczegółowo omówione zostały najczęściej występujące problemy w omawianej tematyce. W opracowaniach tych znajdują Państwo m. in. informacje o najczęściej pojawiających się problemach w związku z likwidacją szkód z umowy ubezpieczenia OC ppm, a także o podstawowych uprawnieniach poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. Opracowania przygotowane przez nasze biuro zawierają również porady dotyczące czynności, jakie należy podjąć w sytuacji, gdy działanie ubezpieczyciela budzi zastrzeżenia. Opracowania zostały zamieszczone na stronie Rzecznika Finansowego w formie podcastów, przeprowadzonych webinarów czy też dokumentów tekstowych zawierających szczegółowe analizy poruszające się po tematyce ubezpieczeń OC ppm. Liczę, że przygotowane przez ekspertów Biura Rzecznika Finansowego opracowania zachęcą klientów do dochodzenia swoich praw, co z kolei powinno stanowić dla zakładów ubezpieczeń asumpt do zmiany obowiązujących procedur. Rzecznik Finansowy zachęca wszystkich poszkodowanych, aby korzystali z dostępnego wsparcia, które nie ogranicza się wyłącznie do poradnictwa telefonicznego, e-mailowego, interwencyjnego czy postępowania polubownego, ale dotyczy również udzielania pomocy na etapie postępowania sądowego.

**dr Bohdan Pretkiel**  
**Rzecznik Finansowy**





Charakterystycznym elementem szkód samochodowych jest to, że po wypadku, samochód, kwalifikujący się do naprawy, choćby był naprawiony z użyciem nowych części, może nie zwiększyć swej wartości, a często nawet mieć mniejszą wartość handlową niż przed wypadkiem. Nie ulega wątpliwości, że stosowane obecnie technologie naprawy pojazdu przy zachowaniu reżimu technologicznego producenta pojazdu oraz należytej staranności, umożliwiają przywrócenie pojazdu do poziomu sprawności i funkcjonalności, jaką pojazd ten posiadał przed wypadkiem, niemniej nie oznacza to zawsze utrzymania wartości rynkowej tego pojazdu<sup>1</sup>. Uwypuklenia wymaga bowiem tzw. aspekt psychologiczny, który ma niezwykle istotne znaczenie w tego typu sprawach. Dla potencjalnego przyszłego nabywcy z pewnością bowiem będzie mieć znaczenie informacja, że samochód był wcześniej uszkodzony. Wielu potencjalnym kupcom towarzyszy obawa przed występowaniem wad ukrytych w naprawionym pojeździe (wypadkowych i naprawczych), których w większości sytuacji nie sposób wykryć w momencie zakupu. Skutkiem powyższego jest również to, że wcześniejsze naprawy pojazdów, w powszechnie stosowanym przez zakłady ubezpieczeń systemie wyceny pojazdów w programach specjalistycznych, powodują zastosowanie znaczących korekt obniżających wartość rynkową pojazdu.

W tym kontekście warto przypomnieć, że z art. 361 § 2 k.c., wynika, iż po stronie zobowiązanego występuje obowiązek pełnej kompensaty szkody (tzw. zasada pełnego odszkodowania). Nakłada on na zobowiązanego do naprawienia szkody odpowiedzialność ograniczoną normalnymi następstwami działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła oraz stratami, które poszkodowany poniósł, bądź (także) korzyściami, których w wyniku wyrządzenia szkody nie uzyskano<sup>2</sup>. W przypadku szkód komunikacyjnych oznacza to, że kwota odszkodowania zawierać musi zarówno koszt samej naprawy pojazdu jak i kwotę odzwierciedlającą utraconą wartość handlową pojazdu.

Roszczenie poszkodowanych o wypłatę odszkodowania z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu zostało potwierdzone również przez judykaturę. W kluczowej dla tej tematyki uchwale 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*

---

<sup>1</sup> P. Budzianowski „Utrata wartości handlowej pojazdu”, Monitor Ubezpieczeniowy 59, styczeń 2015, ISSN 2353-8880.

<sup>2</sup> Por. np. uchwała SN z dnia 22 listopada 1963 r., sygn. III PO 31/63, OSNC 1964, nr 7-8, poz. 128; uchwała SN z dnia 18 marca 1994 r., sygn. III CZP 25/94, OSNC 1994, nr 10, poz. 188; uchwała SN z dnia 15 listopada 2001 r., sygn. III CZP 68/01, OSNC 2002, nr 6, poz. 74; wyrok SN z dnia 16 maja 2002 r., sygn. V CKN 1273/00, Izba Cywilna 2002, nr 12, s. 40;

na przywrócenie pierwotnego stanu pojazdu, tj. sprzed kolizji?” wskazał: „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” (tak: uchwała SN z dnia 12 października 2001 r., sygn. akt III CZP 57/01, OSNC 2002, nr 5, poz. 57.). 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. W uzasadnieniu uchwały Sądu możemy przeczytać m.in., że rzecz zawsze ma taką wartość majątkową, jaką może osiągnąć na rynku, a 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, lecz także tę różnicę wartości. Jest to związane z faktem, że sam poszkodowany jest w takiej sytuacji zubożony. Różnica między wartością pojazdu po wypadku i przed wypadkiem przekłada się bowiem na różnicę między wartością całego majątku poszkodowanego po i przed wypadkiem (por. np. uchwała Sądu Najwyższego z dnia 18 listopada 2015 r., III CZP 71/15, wyrok SN z dnia z dnia 8 września 2017 r. sygn. akt II CSK 857/16, LEX nr 2427137).

Jak istotną rolę w pełnej kompensacji szkody odgrywa roszczenie z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu, podkreśla fakt, iż organ nadzoru, Komisja Nadzoru Finansowego, w przyjętych w dniu 16 grudnia 2014 r. Wytycznych dotyczą-

cych likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, mających na celu wskazanie oczekiwań nadzorczych w zakresie ostrożnego i stabilnego zarządzania obszarem likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, w tym ryzykiem związanym z tym obszarem, zaprezentował wytyczną o numerze 21, która brzmi: „Zakład ubezpieczeń powinien, przy ustalaniu wysokości świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów, uwzględniać utratę wartości handlowej pojazdu, w przypadkach, w których utrata taka nastąpiła”. W szczegółowym opisie tej wytycznej możemy przeczytać, że 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. Zakład ubezpieczeń powinien – z własnej inicjatywy, kierując się zasadą ostrożnego zarządzania zakładem ubezpieczeń – badać zasadność uwzględnienia w rezerwach techniczno-ubezpieczeniowych ewentualnego zobowiązania zakładu ubezpieczeń z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu powstałej w wyniku uszkodzenia i po uwzględnieniu naprawy pojazdu w związku z zaistniałą szkodą, niezależnie od tego, czy uprawniony zgłosił roszczenie w tym zakresie. Zakład ubezpieczeń, badając zasadność uwzględnienia w kwocie świadczenia utraty wartości handlowej pojazdu, powinien przyjąć zasadę indywidualizacji oceny roszczenia z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.

Powstaje zatem pytanie jak w praktyce wyliczyć taką utratę wartości handlowej pojazdu? W pierwszej kolejności podkreślenia wymaga, że to na zakładzie ubezpieczeń spoczywa obowiązek zbadania zasadności tego roszcze-

nia (zgodnie z przywołanymi wyżej wytycznymi KNF, zakład ubezpieczeń powinien to robić „automatycznie” w przypadku szkód częściowych). Jeżeli w odpowiedzi na zgłoszone roszczenie poszkodowanego zakład ubezpieczeń zajmuje stanowisko, że nie doszło do powstania utraty wartości handlowej pojazdu czy też nawet doszło do wzrostu tej wartości (co może mieć faktycznie miejsce w wyniku naprawy niezwiązanych ze zdarzeniem uszkodzeń i prowadzić do obniżenia odszkodowania), to ma obowiązek przedstawienia poszkodowanemu merytorycznego uzasadnienia takich twierdzeń.

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 na podstawie uśrednionych danych dotyczących cen pojazdów i wzorów matematycznych. W dalszym ciągu w praktyce najczęściej stosowana jest Instrukcja określania rynkowego ubytku wartości pojazdów nr 1/2009 z dnia 12 lutego 2009 r. (dalej jako „Instrukcja”) zatwierdzoną w dniu 12 lutego 2009 r. uchwałą Zarządu Głównego do stosowania w Stowarzyszeniu Rzeczoznawców Samochodowych – EKSPERTMOT i w Komputerowym Systemie INFO-EKSPERT/SRTSiRD. Od dnia 12 lutego 2009 r., na wniosek Rzecznika Ubezpieczonych, Stowarzyszenie EKSPERTMOT wprowadziło nowe, bardziej korzystne dla poszkodowanych zasady określania ubytku rynkowej wartości pojazdów. W Instrukcji wprowadzono m.in. zapisy wskazujące, iż:

- ubytek rynkowej 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.
- ubytek wartości handlowej pojazdu w odniesieniu do samochodów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony szacuje się w okresie ich eksploatacji do czterech lat, zaś w odniesieniu do pojazdów ciężarowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 ton szacuje się w okresie ich eksploatacji do trzech lat.
- występowanie ubytku wartości po przekroczeniu wskazywanych wyżej okresów może mieć miejsce w wyjątkowych przypadkach eksploatacji pojazdu, charakteryzujących się niewielkim przebiegiem i szczególną dbałością o jego stan techniczny.

Warto również zwrócić uwagę, że Instrukcja przewiduje wyjątkowo wypłatę rynkowego ubytku wartości pojazdu w przypadku drugiej kolizji. Jeżeli rozmiar uszkodzeń powstałych w trakcie drugiej kolizji jest znacznie bardziej rozległy niż w wyniku 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 ubytek dla drugiej kolizji jest większy niż dla pierwszej, to ubytek określony 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<sup>3</sup>.

Na koniec Rzecznik pragnie podkreślić, że w uchwale z dnia 17 listopada 2011 r. skład siedmiu sędziów Sąd Najwyższy (sygn. akt III CZP 5/11, OSNC 2012, nr 3, poz. 28) wskazał na różnorodność okoliczności związanych z następstwami wypadku komunikacyjnego oraz sytuacją życiową poszkodowanego, co nakazuje oceniać każdy przypadek indywidualnie; podkreślono zatem zasadę tzw. indywidualizacji odszkodowania. Dlatego też w ocenie Rzecznika zakład ubezpieczeń poza powoływanymi wyżej wytycznymi, powinien zawsze brać pod uwagę konkretne czynniki zachodzące w danej sprawie, mające wpływ na ewentualną zasadność i wysokość odszkodowania przysługującego z tytułu utraty wartości handlowej pojazdu.

---

<sup>3</sup> P. Budzianowski „Utrata wartości handlowej pojazdu”, Monitor Ubezpieczeniowy 59, styczeń 2015, ISSN 2353-8880.



## Uważasz, że Twoje odszkodowanie zostało zaniżone?

Pamiętaj, że zawsze możesz skonsultować się z ekspertami Rzecznika Finansowego. Służą oni pomocą w czasie dyżurów telefonicznych i udzielają odpowiedzi na zapytania e-mailowe. Podpowiedzą, co można zrobić dalej w danej sprawie.

### Porady ekspertów z zakresu ubezpieczeń gospodarczych

z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych (OC, AC, assistance), na życie, NNW, domów i mieszkań, turystycznych, kredytów, małych i średnich przedsiębiorstw, rolnych udzielane są pod numerem telefonu:

**22 333 73 28**

9.00-17.00 w poniedziałki,  
9.00-14.00 od wtorku do piątku

Poradę również można uzyskać pisząc na adres:

**[porady@rf.gov.pl](mailto:porady@rf.gov.pl)**

Uniwersalną radą jest, aby w pierwszej kolejności  
złożyć reklamację w instytucji finansowej.

### Podmiot rynku finansowego odrzucił Twoją reklamację?

Chcesz dalej walczyć o swoje prawa? Złóż wniosek o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego przez Rzecznika Finansowego – szczegóły na:

**<https://rf.gov.pl/postepowania-interwencyjne/>**

Możesz też spróbować osiągnąć ugodę z ubezpieczycielem w ramach postępowania polubownego – szczegóły: **<https://rf.gov.pl/polubowne/>**

Jeśli interwencja Rzecznika nie powiodła się lub nie udało się osiągnąć ugody, sprawa może zostać rozpatrzona przez sąd. Na tym etapie możesz też zwrócić się do Rzecznika Finansowego o wydanie istotnego poglądu, czyli materiału opiniodawczego o charakterze pomocniczym. Choć dla sądu nie jest on wiążący, to w uzasadnieniu orzeczenia, sąd powinien ustosunkować się do argumentów w nim przedstawionych.

Więcej informacji na **[www.rf.gov.pl/istotne-poglady/](http://www.rf.gov.pl/istotne-poglady/)**





**Rzecznik  
Finansowy**

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

**#RFdlaUbezpieczonych**

**#RFdlaPoszkodowanych**