



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

RF dla Poszkodowanych

Ceny usług naprawczych (roboczogodzin)


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 webinarium 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



Z doświadczeń Rzecznika Finansowego wynika, że relatywnie często napotykanym przez poszkodowanych problemem w toku likwidacji szkód z OC ppm są praktyki zakładów ubezpieczeń polegające na zaniżaniu, uznawanych za rynkowe, stawek za roboczogodzinę warsztatów naprawczych w procesie obliczania wysokości odszkodowania przy tzw. szkodach częściowych. Niestety tego typu spory uległy zintensyfikowaniu w ostatnim czasie ze względu na światowe wydarzenia mijających lat, jak również obecną sytuację gospodarczą. Obserwujemy wzrost kosztów pracy w praktycznie wszystkich branżach - znacząco rosną ceny paliw i energii elektrycznej, co odbija się na cenach usług w gospodarce. Koszty funkcjonowania warsztatów samochodowych, w których są likwidowane szkody powstałe w wyniku kolizji drogowych nie stanowią odstępstwa od opisywanej tendencji. Istotnym składnikiem takich kosztów jest bowiem stawka za roboczogodzinę, która w pewnym uproszczeniu powinna być odzwierciedleniem ponoszonych przez serwis kosztów i pozwalać na uzyskanie rentowności przedsiębiorstwa. Niestety powyższe dynamiczne zmiany nie zawsze znajdują odzwierciedlenie w kwocie odszkodowań przyznawanych przez zakłady ubezpieczeń. Mając na uwadze powyższe, Rzecznik zdecydował się na przypomnienie i omówienie wyptywających z orzecznictwa oraz innych regulacji zasad refundacji kosztów naprawy pojazdu, właśnie w kontekście problematyki stawek za roboczogodzinę.

Zauważyć należy, że postępowanie likwidacyjne będzie kształtować się odmiennie ze względu na to, na jaką metodę likwidacji skutków kolizji drogowych zdecyduje się poszkodowany. W związku z tym różnie też będą wyglądały w praktyce obowiązki zakładu ubezpieczeń związane z koniecznością ustalenia stawek za roboczogodzinę jako części składowej odszkodowania.

Praktycznie każdy ubezpieczyciel na rynku umożliwia skorzystanie z tzw. bezgotówkowej likwidacji szkody (zwana też serwisową lub warsztatową), polegającej na naprawie uszkodzonego pojazdu w warsztacie wybranym przez poszkodowanego z oferty ubezpieczyciela. W takim przypadku pieniądze nie są wypłacane do rąk poszkodowanego, a zakład naprawczy rozlicza się bezpośrednio z firmą ubezpieczeniową. Z oczywistych powodów w tego typu przypadkach nie będzie dochodziło do sporów pomiędzy poszkodowanymi a zakładami ubezpieczeń w przedmiocie stosowanych stawek przez warsztat, ponieważ są one przedmiotem ustaleń między ubezpieczycielami a usługodawcami działającymi w ramach sieci naprawczej.

Sytuacja ma się zgoła odmiennie w przypadku, gdy zastosowanie w likwidacji szkody odnajdzie tzw. metoda kosztorysowa. W takim przypadku zakład ubezpieczeń powinien ustalić stawkę za roboczogodzinę odzwierciedlającą realne koszty naprawy i przyznać odszkodowanie w kwocie hipotetycznie umożliwiającej osobie poskodo-

wanej przeprowadzenie naprawy uszkodzonego pojazdu. W tym właśnie przypadku pojawiają się spory co do zasadnych stawek za roboczogodzinę obowiązujących w warsztatach naprawczych. W wielu wypadkach ubezpieczyciele przyjmują, że tylko ceny stosowane przez tzw. warsztaty współpracujące w ramach sieci naprawczej ubezpieczyciela odpowiadają właściwym (obowiązującym na rynku lokalnym) stawkom za roboczogodzinę. Nawet gdy wybrany przez poszkodowanego warsztat stosuje wprawdzie ceny wyższe, ale mieszczące się w stawkach występujących na lokalnym rynku usług naprawczych, zakłady ubezpieczeń często odmawiają dopłaty odszkodowania w pełnej sumie.

Weryfikacji stanowiska zakładu ubezpieczeń poszkodowanym nie ułatwia fakt, że obecnie na rynku ubezpieczeniowo – motoryzacyjnym brak jest aktualnych publikacji czy opracowań na temat wysokości realnych i adekwatnych do nakładów pracy stawek za roboczogodzinę prac lakierniczych czy blacharskich. Z dostępnych materiałów na ten temat należy wskazać na Raport Rzecznika Finansowego „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych, a praktyki zakładów ubezpieczeń” z 2017 roku. Z danych przytoczonych w raporcie, wynika, że już kilka lat temu średnia wysokość stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych w warsztatach zrzeszonych w organizacjach rzemieślniczych wynosiła: minimalna

85 zł netto, a maksymalna 174 zł netto, co daje pewien punkt odniesienia dla poszkodowanych w ocenie przyznanych im świadczeń.

Wskazać natomiast należy, że o ile brak jest obecnie dostępnych powszechnie danych statystycznych umożliwiających ustalenie stawek za roboczogodzinę w danych obszarach kraju, to istnieją regulacje określające zasady dotyczące ustalania wysokości odszkodowania po stronie ubezpieczyciela.

01 Orzecnictwo Sądu Najwyższego, a koszty naprawy, w tym stawki za roboczogodzinę

Istnieje utrwalona linia orzecznicza dotycząca kosztów naprawy pojazdów przy odszkodowaniach z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (ubezpieczenia OC ppm) wynikająca z rozstrzygnięć Sądu Najwyższego. Judykatura wyraźnie różni moment powstania szkody i roszczenia o jej naprawienie od daty ewentualnego naprawienia rzeczy (w tym wypadku samochodu). Jak stwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06, OSNC 2007, nr 10, poz. 144), „roszczenie uprawnionego i odpowiadający mu obowiązek ubezpieczyciela naprawienia szkody powstają z chwilą wyrządzenia szkody, tj. z chwilą wystąpienia wypadku komunikacyjnego w razie pojawienia się przesłanek przewidzianych w art. 436 k.c. Obowiązek naprawienia szkody nie jest więc uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierzał ją naprawić, odszkodowanie ma bowiem wyrównać mu uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zdarzenia wyrządzającego szkodę a uszczerbek taki istnieje już od chwili wyrządzenia szkody do czasu wypłacenia przez zobowiązanego sumy pieniężnej odpowiadającej wysokości szkody ustalonej w sposób przewidziany prawem (art. 363 § 2 i art. 361 § 1

k.c.). (...) Dla powstania odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela znaczenie ma fakt powstania szkody, a nie fakt jej naprawienia. Fakt naprawienia rzeczy (samochodu) nie ma też znaczenia dla określenia wysokości przysługującego poszkodowanemu odszkodowania, ponieważ wysokość ta powinna odpowiadać kosztom wyrównania uszczerbku, jaki pojawił się w majątku poszkodowanego po zajściu wypadku komunikacyjnego, a więc kosztom przywrócenia wartości pojazdu sprzed wypadku.” **Nie można zatem żądać od poszkodowanego, aby w ramach ubezpieczenia OC ppm wystąpił z roszczeniem dotyczącym „kosztów naprawy” w miejsce ogólnego obowiązku naprawienia szkody (art. 363 § 1 k.c.) i wywodzić, że nie przysługuje ono poszkodowanemu przed powstaniem tych kosztów.**

Jednoznacznie na wybór sposobu naprawienia szkody przez poszkodowanego, wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01, OSNC 2002, nr 6, poz. 74), w której również stwierdził, że „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 to 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”. **Zatem brak jest podstaw do przyjmowania innych kryteriów ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych i stawek za robocizogodzinę prac lakierniczych i blacharskich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową, a innych w przypadku przeprowadzenia naprawy.**

Zauważyć należy, że wyżej przywołane orzeczenia Sądu Najwyższego stanowią jedynie wycinek rozbudowanej linii orzecniczej, potwierdzającej, twierdzenie, iż pokrycie kosztów naprawy pojazdu jest jedynie szkodą następczą, a szkodą bezpośrednią jest uszkodzenie pojazdu i w momencie jej wystąpienia powstaje odpowiedzialność sprawcy i ubezpieczyciela¹.

Kolejnym istotnym dla omawianej tematyki poglądem w orzecznictwie jest stanowisko, że odszkodowanie powinno odpowiadać niezbędnym i ekonomicznie uzasadnionym kosztom naprawy². Jak sprecyzował Sąd Najwyższy w kluczowej uchwale z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03, OSNC 2004, nr 4, poz. 51): „Za „niezbędne” koszty naprawy należy uznać takie koszty, które zostały poniesione w wyniku przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu jego technicznej używalności istniejącej przed wyrządzeniem szkody przy zastosowaniu technologicznej metody odpowiadającej rodzajowi uszkodzeń pojazdu mechanicznego. (...) **Kosztami „ekonomicznie uzasadnionymi” są koszty ustalone według cen, którymi posługuje się wybrany przez poszkodowanego warsztat naprawczy dokonujący naprawy samochodu. Nie ma przy tym znaczenia fakt, że ceny te odbiegają (są wyższe) od cen przeciętnych dla określonej kategorii usług naprawczych na rynku (podkr. własne)**”. Jeżeli nie kwestionuje się uprawnienia do wyboru przez poszkodowanego warsztatu samochodowego mającego dokonać naprawy, miarodajne w tym zakresie powinny być ceny stosowane właśnie przez ten warsztat naprawczy.

¹ Por. uchwały Sądu Najwyższego z dnia 30 maja 1994 r., III CZP 71/94, OSNC 1994, nr 12, poz. 234, z dnia 14 września 2006 r., III CZP 65/06, OSNC 2007, nr 6, poz. 83, z dnia 26 lutego 2006 r., III CZP 5/06, OSNC 2007, nr 1, poz. 6, z dnia 24 sierpnia 2017 r., III CZP 20/17, OSNC 2018, nr 6, poz. 56.

² Por. uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r., III CZP 80/01, OSNC 2012, Nr 10, poz. 112 i z dnia 17 maja 2007 r., III CZP 150/06, OSNC 2007, Nr 10, poz. 144, uchwały Sądu Najwyższego z dnia 30 maja 1994 r., III CZP 71/94, OSNC 1994, Nr 12, poz. 234, z dnia 15 listopada 2001 r., III CZP 68/01, OSNC 2002, Nr 6, poz. 74, z dnia 13 czerwca 2013 r., III CZP 32/03, OSNC 2004, nr 4, poz. 51, z dnia 14 września 2006 r., III CZP 65/06, OSNC 2007, Nr 6, poz. 83, z dnia 26 lutego 2006 r., III CZP 5/06, OSNC 2007, Nr 1, poz. 6, z dnia 24 sierpnia 2017 r., III CZP 20/17, OSNC 2018, Nr 6, poz. 56.

Konkludując, w orzecznictwie Sądu Najwyższego obecne jest przekonanie, że poszkodowanemu w zakresie naprawienia szkody przysługuje możliwość wyboru dowolnej oferty spośród takich, w których stawki usług czy też kosztów zakupu koniecznych do naprawy części nie przekraczają rażąco cen rynkowych (oferowanych na rynku lokalnym). Nie ma przy tym ograniczenia do kosztów najtańszych (tak np. wyrok Sądu Najwyższego z 25 kwietnia 2002 r., I CKN 1466/99, OSNC 2003, nr 5 poz. 64). Poszkodowanemu należy się nie tylko zwrot poczynionych przez niego przy tej naprawie nakładów, ale i zwrot kosztów robocizny z uwzględnieniem przyjętych, z reguły w miejscu zamieszkania, stawek robocizny za tego rodzaju usługi (vide wyrok SN z dnia 11 grudnia 1997 r., o sygn. I CKN 385/97, LEX nr 50530.).

Rozwijając powyższe założenia, w postanowieniu z 7 grudnia 2018 r. (III CZP 51/18, OSNC 2019, nr 9, poz. 94) Sąd Najwyższy wskazał wprost, iż: **„Hipotetyczne koszty naprawy są zatem wyznacznikiem wysokości należnego poszkodowanemu odszkodowania, skoro niezależnie od naprawy pojazdu, powinno ono odpowiadać kosztom przywrócenia pojazdowi jego wartości sprzed wypadku. (podkr. własne) Każdorazowo zatem będzie niezbędna odpowiednia selekcja kosztów naprawy i ich weryfikacja na podstawie zobiektywizowanych kryteriów z perspektywy kosztów celowych i ekonomicznie uzasadnionych. (...) W konsekwencji w indywidualnych okolicznościach sprawy odszkodowanie wyliczone przez poszkodowanego metodą kosztorysową (in abstracto) lub rachunkową (in concreto) może być obniżone. Będzie to miało miejsce, jeżeli ubezpieczyciel wykaże, że taki sposób rozliczenia szkody przewyższa wielkość uszczerbku w majątku poszkodowanego (podkr. własne).”**

Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń OC ppm, a problematyka stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych

Dla oceny praktyk związanych z ustalaniem przez ubezpieczycieli stawek roboczogodzin dla warsztatów naprawczych istotne są Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) z 16 grudnia 2014 r.³, która jest organem nadzoru i kontroli zakładów ubezpieczeń działających w Polsce. Wytyczne istotne dla tej problematyki to wytyczna nr 15.2 i 15.3 oraz 19.

Wytyczna nr 15

[...]

15.2. Kalkulacja kosztów naprawy pojazdu, będąca podstawą ustalenia świadczenia metodą kosztorysową powinna być dokonana w oparciu o rynkową wartość usług i części zamiennych w dniu ustalenia odszkodowania, z uwzględnieniem podatku VAT (chyba, że uprawniony jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT oraz ma prawo do dokonania obniżenia kwoty podatku należnego o kwotę podatku naliczonego przy nabywaniu rzeczy bądź usługi), z zastosowaniem:

- norm czasowych operacji naprawczych, zapewniających wykonanie usługi w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego,
- stawki za roboczogodzinę ustalonej przez zakład ubezpieczeń na podstawie cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania, siedziby uprawnionego lub miejsca naprawy pojazdu, które są w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego,

- części zamiennych i materiałów, zapewniających przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego.

15.3. Zakład ubezpieczeń przedstawia, na żądanie uprawnionego, szczegółowe wyjaśnienia, na jakiej podstawie ustalił cenę usług stosowaną przez warsztaty naprawcze, o których mowa powyżej. Na żądanie uprawnionego zakład ubezpieczeń obowiązany jest do wskazania warsztatu naprawczego świadczącego usługi naprawcze, w miejscu zamieszkania lub siedziby uprawnionego, który za cenę przedstawioną przez zakład ubezpieczeń w kalkulacji kosztów naprawy jest w stanie dokonać naprawy w sposób zapewniający przywrócenie pojazdu do stanu poprzedniego.

[...]

³ https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/regulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/sektor_ubezpieczeniowy/Wytyczne/likwidacja_szkod_z_ubezpieczen_komunikacyjnych?articleId=41877&p_id=18

Wytyczna nr 19

Zakład ubezpieczeń nie powinien ustalać wysokości świadczenia skutkującej ograniczeniem uprawnionego do świadczenia z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów co do możliwości naprawy pojazdu, gdy nie wystąpiła szkoda całkowita. Zakład ubezpieczeń powinien stosować identyczne kryteria ustalania kosztu naprawy pojazdu oraz jego wartości bezpośrednio przed powstaniem szkody jak i po jej powstaniu niezależnie od tego, czy ustala wysokość świadczenia w razie szkody częściowej, czy też bada ewentualną zasadność uznania szkody za całkowitą. W przypadku wystąpienia szkody całkowitej, zakład ubezpieczeń powinien udzielić uprawnionemu pomocy w zagospodarowaniu pozostałości pojazdu.

19.1. Zakład ubezpieczeń nie powinien ograniczać w jakikolwiek sposób uprawnionemu swobody decyzji co do możliwości i zakresu naprawy pojazdu, gdy nie zachodzą przesłanki do rozliczenia szkody jako całkowitej, w szczególności:

- nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku uzgodnienia z zakładem ubezpieczeń kosztów dokonania tej naprawy,
- nakładać na uprawnionego, przed podjęciem naprawy pojazdu, obowiązku udokumentowania przez uprawnionego dokonanej naprawy pojazdu rachunkami/fakturami obejmującymi całkowity koszt naprawy,
- stosować na potrzeby ustalenia, czy zachodzi ewentualność likwidacji szkody jako całkowitej, kosztu naprawy pojazdu według najwyższych stawek za roboczogodzinę stosowanych na rynku lokalnym (np. przez ASO) i przy użyciu części O, jeżeli w odniesieniu do tego samego pojazdu i tej samej szkody nie zastosowałby takich samych zasad w przypadku likwidacji szkody jako częściowej.

[...]

Analizując treść powyższych wytycznych należy wskazać, że w pełni oddają one istotę wykładni przepisów prawa dokonanej przez Sąd Najwyższy w uchwałach z dnia 15 listopada 2001 r. (III CZP 68/01), z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03) oraz z dnia 17 maja 2007 r. (III CZP 150/06) tj., że stawki za roboczogodzinę, które są integralną częścią odszkodowania, powinny być ustalane w oparciu o stawki występujące na rynku lokalnym (miejsce zamieszkania poszkodowanego lub miejsce naprawy), a ubezpieczyciele nie mogą różnicować wysokości stawek za roboczogodzinę w zależności od wyboru sposobu naprawienia szkody czy też stosować różnych stawek w zależności od kwalifikacji szkody.

03

Występująca problematyka i płynące z niej wnioski

Analiza praktyk obecnych na rynku ubezpieczeń niestety skłania ku konkluzji, iż nie zawsze jest realizowana przez ubezpieczycieli koncepcja szkody wytworzona na kanwie orzecznictwa Sądu Najwyższego, jak również podmioty te nie zawsze działają zgodnie z Wytocznymi dotyczącymi likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych KNF.

O ile w przypadku kwalifikacji szkody jako całkowitej obserwuje się, że zakłady ubezpieczeń w swoich hipotetycznych kosztorysach naprawy często stosują stawki obowiązujące w autoryzowanych stacjach obsługi lub nawet właściwe dla pojazdów marek premium, to już w przypadku szkód częściowych wielokrotnie zdarza się, używanie stawek za roboczogodzinę odbiegających od stawek rynkowych (są istotnie niższe od nich). Jednocześnie jak wynika z kierowanych do Rzecznika Finansowego wniosków o wszczęcie postępowania interwencyjnego, w procesach likwidacji szkód komunikacyjnych metodą kosztorysową zauważalny jest brak uwzględniania przez ubezpieczycieli rynkowych stawek za roboczogodzinę prac blacharskich i lakierniczych z kosztorysów poszkodowanych. Przy tym dość często ubezpieczyciele wprost warunkują

ewentualne uznanie stawek za roboczogodzinę warsztatu niezależnego od przedłożenia im rachunku czy faktury potwierdzającej koszt naprawy – pomimo opisywanego wyżej orzecznictwa Sądu Najwyższego, z którego wynika, że hipotetyczny kosztorys naprawy jest dokumentem wystarczającym dla udowodnienia wysokości szkody w majątku. Z drugiej strony zdarza się, że nawet w obliczu przedłożenia takiego rachunku ubezpieczyciel odmawia uznania wyższych stawek za naprawę, niż te przez niego wskazane.

Powyższe rozbieżności wynikają najczęściej z tego, że zakłady ubezpieczeń przyjmują stawki za roboczogodzinę niższe niż te ustalone na podstawie cen stosowanych przez warsztaty naprawcze działające na terenie miejsca zamieszkania, siedziby uprawnionego lub miejsca naprawy pojazdu, jednak jednocześnie nie przedstawiają na żądanie uprawnionego kompleksowych wyjaśnień, na jakiej podstawie ustaliły cenę usług stosowaną przez warsztaty naprawcze. Często, w zasadzie jako jedyne uzasadnienie, przedstawiają fakt, że warsztat współpracujący z ubezpieczycielem oferuje stawkę niższą niż ta użyta w kosztorysie

przedstawionym przez poszkodowanego. Doświadczenia Rzecznika Finansowego potwierdzają, że stawki prezentowane przez ubezpieczycieli są częstokroć znacząco niższe od tych, jakimi w zwykłym obrocie rynkowym posługują się warsztaty naprawcze, a nadto nie są one dostępne dla poszkodowanego w przypadku nieskorzystania z tzw. bezgotówkowej likwidacji szkody.

Przy tym zakłady ubezpieczeń bardzo często jako podstawę dla takiego ograniczenia wysokości wypłaconego odszkodowania stawiają obowiązek minimalizacji szkody po stronie poszkodowanego i współdziałania z dłużnikiem w wykonaniu zobowiązania. Przypomnieć należy, że z artykułu 354 § 1 k.c. wynika ogólny obowiązek wykonywania przez dłużnika jego zobowiązania w sposób odpowiadający jego celowi, zasadom współżycia społecznego i ustalonym zwyczajom. Z punktu widzenia omawianego obowiązku minimalizacji szkody regulację tę należy uzupełnić o art. 354 § 2 k.c., zgodnie z którym wierzyciel powinien współdziałać przy wykonywaniu zobowiązania przez dłużnika w taki sam sposób. Na podstawie powyższego, w warunkach postępowania likwidacyjnego poszkodowany, który jest w takiej sytuacji wierzycielem, powinien działać tak, aby zobowiązanie ubezpieczyciela (dłużnika), nie było dla tego ostatniego obciążające w sposób nadmierny. **Niemniej, w oparciu o powoływane orzecznictwo wnioskować należy, że w celu skutecz-**

nego powołania się na naruszenie obowiązku minimalizacji skutków szkody ubezpieczyciel powinien wpieryw wykazać, że zastosowane przez wybrany przez poszkodowanego warsztat stawki są wyższe od tych przyjętych na rynku lokalnym – czego ubezpieczyciele w wielu przypadkach nie czynią.

Takie praktyki prowadzą do naruszenia **zasady pełnego odszkodowania, o której mowa w art. 361 § 1 k.c.** Kodeks cywilny nakłada bowiem na zobowiązanego do naprawienia szkody odpowiedzialność ograniczaną normalnymi następstwami działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła, oraz stratami (damnum emergens), które poszkodowany poniósł, bądź (także) korzyściami (lucrum cessans), których w wyniku wyrządzenia szkody nie uzyskano. Odszkodowanie zatem odpowiadać powinno wysokości doznanej przez poszkodowanego szkody, rekompensując tym samym uszczerbek w prawie chronionych interesach⁴. Odszkodowanie powinno ściśle odpowiadać rozmiarom szkody – nie może być wyższe bądź od niej niższe⁵. **Szczególnie rażące naruszenie zasady pełnego odszkodowania w odczuciu Rzecznika ma miejsce w sytuacjach, gdy poszkodowany naprawi pojazd i przedstawi dokumenty potwierdzające wysokość kosztów naprawy, a ubezpieczyciel odmawia pokrycia ich w pełnej wysokości, jednocześnie jednak w żaden sposób nie wykazując, że koszty te są wygórowane.**

⁴ K. Zagrobelny w: Kodeks cywilny. Komentarz pod red. E. Gniewka, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2006, s. 539.

⁵ G. Bieniek, Odpowiedzialność cywilna za wypadki drogowe na tle obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1983, s. 77.

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

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/**



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

#RFdlaUbezpieczonych

#RFdlaPoszkodowanych