



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl



Analiza Rzecznika Finansowego

**Optymalizacja kosztów likwidacji szkód
z ubezpieczenia OC komunikacyjnego,
związana z działalnością tzw. sieci partnerskich
zakładów ubezpieczeń – analiza problemów
zgłaszanych przez poszkodowanych**

Opracowała: Małgorzata Korobczyc-Fonfara

Październik 2022

Spis treści


I. Podstawowe regulacje mające zastosowanie do omawianej problematyki	04
01. Zakres i charakter odpowiedzialności odszkodowawczej osoby odpowiedzialnej za szkodę	04
02. Odpowiedzialność za szkodę zakładu ubezpieczeń	06
03. Kiedy powstaje szkoda komunikacyjna?	08
04. Jakie koszty naprawy pojazdu powinny być pokryte przez zakład ubezpieczeń?	09
05. Obowiązki zakładu ubezpieczeń w ramach postępowania likwidacyjnego	11
II. Najczęstsze problemy związane z optymalizacją kosztów naprawy w oparciu o kosztorysy warsztatów z tzw. sieci partnerskich zakładów ubezpieczeń	13
01. Ograniczanie wysokości odszkodowania z powołaniem się na obowiązek minimalizacji szkody przez poszkodowanego	13
02. Uzależnianie wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości od przedłożenia przez poszkodowanego faktur lub rachunków potwierdzających naprawę	16
03. Stawki za roboczogodzinę oraz ceny części zamiennych dostępne w ofercie ubezpieczyciela, a ceny rynkowe	20
04. Obniżanie kwoty odszkodowania z powołaniem się na rabaty przysługujące w sieciach partnerskich	23
III. Podsumowanie	28



Wstęp

W ostatnich latach wielu ubezpieczycieli zaczęło proponować swoim klientom możliwość likwidacji szkody komunikacyjnej poprzez oddanie pojazdu do jednego z warsztatów naprawczych, współpracujących z danym zakładem ubezpieczeń w ramach tzw. sieci partnerskiej (warsztatów współpracujących). Niestety, z sygnałów docierających do Rzecznika Finansowego (dalej również „Rzecznik”) wynika, że zdarza się, iż wyżej wskazany model optymalizacji kosztów likwidacji szkody prowadzi do powstawania specyficznych problemów w uzyskaniu pełnego odszkodowania przez poszkodowanych zgłaszających szkodę z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Ponadto w wielu przypadkach klienci zakładów ubezpieczeń mają wątpliwości co do tego jak kształtują się ich uprawnienia w toku postępowania likwidacyjnego, w kontekście tego typu oferty bezgotówkowej likwidacji szkody.

Odpowiadając na powyższe zapotrzebowanie, Rzecznik zdecydował przygotować niniejszą analizę. Rzecznik wyraża przy tym nadzieję, że przedmiotowe opracowanie przyczyni się do dopracowania optymalnego dla poszkodowanych standardu, do którego podmioty rynku finansowego będą dążyć w prowadzonych postępowaniach likwidacyjnych.



Podstawowe regulacje mające zastosowanie do omawianej problematyki

Mając na uwadze, że niniejsze opracowanie kierowane jest przede wszystkim do klientów podmiotów rynku finansowego, przed przystąpieniem do analizy konkretnych problemów, sygnalizowanych przez poszkodowanych w powiązaniu z ofertami tzw. sieci partnerskich ubezpieczycieli, w ocenie Rzecznika niezbęd-

nym jest przeprowadzenie omówienia regulacji prawnych mających zastosowanie w tego typu sprawach. Pozwoli to na zarysowanie Czytelnikowi ogólnych zasad odpowiedzialności zakładów ubezpieczeń, dając tym samym niezbędny do dalszych rozważań punkt odniesienia.

01 Zakres i charakter odpowiedzialności odszkodowawczej osoby odpowiedzialnej za szkodę

Mając na uwadze fakt, iż odpowiedzialność ubezpieczyciela ma charakter pochodny, akcesoryjny wobec odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego¹, należy rozpocząć niniejszą część rozważań od omówienia zakresu tej ostatniej.

W polskim systemie prawnym obowiązuje zasada pełnego odszkodowania. Zakres obowiązku naprawienia szkody normuje bowiem w podstawowy sposób art. 361 ustawy Kodeks cywilny² (dalej również „k.c.”). Nakłada on – co

do zasady – 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 uzyskał³. Poza szkodą pierwotną (powstałą wbrew woli poszkodowanego; w przypadku uszkodzenia pojazdu będzie to utrata jego wartości) do pojęcia straty należy zaliczyć zmniejszenie

¹ Por. np. uzasadnienie uchwały SN z 22.11.2013 r., III CZP 76/13, OSNC 2014, nr 9, poz. 85, uzasadnienie uchwały SN(7) z 7.02.2008 r., III CZP 115/07, OSNC 2008, nr 9, poz. 96, uzasadnienie uchwały SN z 19.01.2007 r., III CZP 146/06, OSNC 2007, nr 11, poz. 161, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 stycznia 2002 r., II CKN 353/99, nie publ.

² Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.).

³ 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;

aktywów dokonane z woli poszkodowanego, ale w bezpośrednim, uzasadnionym związku z uprzednio wyrządzoną szkodą, zmniejszaniem lub ograniczaniem jej rozmiarów. Mowa tu o wydatkach i nakładach, które powinny być uznane przynajmniej za szkodę pośrednią w rozumieniu art. 361 k.c.⁴ (na przykład najem pojazdu zastępczego).

Skutkiem tak rozumianego pojęcia szkody jest ustalanie jej rozmiaru tzw. metodą dyferencyjną (zwaną także różnicową). Polega ona na porównaniu stanu majątkowego poszkodowanego z hipotetycznym stanem jego majątku jaki istniałby, gdyby nie nastąpiło zdarzenie, wyrządzające szkodę.

Zastosowanie metody dyferencyjnej przy ustalaniu stanu dóbr poszkodowanego wymaga uwzględnienia nie tylko doznanych uszczerbków, ale także korzyści uzyskanych przez poszkodowanego wskutek zdarzenia, które wywołało szkodę. W związku z powyższym art. 361 § 2 k.c. stanowi również podstawę instytucji *compensatio lucri cum damno*, a więc obowiązku zredukowania szkody o wielkość

uzyskanych przez poszkodowanego korzyści⁵. Wskazana reguła zapobiega bezpodstawnemu bogaceniu się poszkodowanego – a do takiego dojdzie w przypadku szkód komunikacyjnych w szczególności w sytuacji, gdy uszkodzony pojazd po naprawie będzie wart więcej niż przed szkodą.

Sam sposób naprawienia szkody określa art. 363 § 1 k.c. Ustawodawca daje poszkodowanemu prawo wyboru sposobu naprawienia szkody (zobowiązanie przemienne) między restytucją naturalną (przywrócenie stanu poprzedniego), a zapłatą odszkodowania w pieniądzu (rekompensatą). W razie nadmiernych trudności lub kosztów, albo w przypadku niemożności przywrócenia stanu poprzedniego, roszczenie poszkodowanego ogranicza się do odszkodowania. Przez ową nadmierność należy rozumieć niewspółmierne w danym wypadku uciążliwości osobiste lub majątkowe istniejące po stronie zobowiązanego⁶. Niemniej podkreślić należy, że powyższa reguła doznaje ograniczenia w przypadku roszczeń kierowanych bezpośrednio do ubezpieczyciela sprawcy szkody – o czym szerzej poniżej.

⁴ M. Wojtkowiak Problemy w likwidacji szkody w pojeździe z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Wiadomości Ubezpieczeniowe, 2010, nr 1.

⁵ Tak np. Uchwała SN(7z) z 27.03.1961 r., 1 CO 27/60, OSNC 1962, nr 2, poz. 40., Wyrok SN z 23.04.2021 r., V CSKP 86/21, LEX nr 3220142.

⁶ G. Karaszewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany, red. J. Ciszewski, P. Nazaruk, LEX/el. 2021, art. 363.

02

Odpowiedzialność za szkodę zakładu ubezpieczeń

Mając na względzie wyżej zarysowane ogólne zasady odpowiedzialności odszkodowawczej, przejść należy w dalszej kolejności do wyłożenia podstaw odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. Winno się zauważyć, że w pewnych aspektach kształtuje się ona odmiennie od odpowiedzialności samego sprawcy szkody.

Podstawowy przepis pozwalający na określenie zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela zawarty jest w art. 822 k.c., z którego to wynika, iż powstanie obowiązku zapłaty przez zakład ubezpieczeń (ubezpieczyciela) odszkodowania z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zakłada powstanie odpowiedzialności ubezpieczonego, czyli samego ubezpieczającego lub osoby, na której rzecz ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia, za szkody wyrządzone osobom trzecim. Tak jak zostało zaznaczone na wstępie niniejszej części rozważań, zobowiązanie do zapłaty odszkodowania z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ma więc ze swej istoty charakter akcesoryjny. Tylko zatem wtedy, gdy ubezpieczony stanie się (zgodnie z przepisami prawa cywilnego) odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną osobie trzeciej, dochodzi do powstania odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń wobec tej osoby z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Zakres odpowiedzialności ubez-

pieczonego wobec osoby trzeciej wyznacza co do zasady zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej⁷.

W odniesieniu do umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych podkreślić ponadto należy, że pochodny charakter zobowiązania ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej potwierdzają przepisy ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 854 z późn. zm.; dalej: „ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych”). Z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przysługuje odszkodowanie, jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym są obowiązani do naprawienia wyrządzonej ruchem tego pojazdu szkody, której następstwem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia bądź też utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia (art. 34 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych). Zgodnie z art. 36 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, najwyżej jednak

⁷ Por. np. uzasadnienie uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 22 kwietnia 2005 r., III CZP 99/04, OSNC 2005, nr 10, poz. 166 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 stycznia 2002 r., II CKN 353/99, nie publ.

do ustalonej w umowie ubezpieczenia sumy gwarancyjnej. Zatem wysokość odszkodowania ubezpieczeniowego świadczonego z tytułu ubezpieczenia OC zakreślona jest więc granicami odpowiedzialności cywilnej sprawcy szkody. Przy tym zgodnie z utrwalonym w orzecznictwie Sądu Najwyższego⁸ stanowiskiem, dla ustalenia pojęcia szkody ubezpieczeniowej należy sięgać do odpowiednich regulacji zawartych w kodeksie cywilnym.

Pomimo tej porównywalności odpowiedzialności odszkodowawczej zakładów ubezpieczeń oraz ubezpieczonych z umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, z uwagi na specyfikę odpowiedzialności ubezpieczyciela, swoboda wyboru sposobu naprawy szkody przez poszkodowanego, określona w art. 363 k.c. może ulec ograniczeniu.

I tak, w wypadku odszkodowania przypadającego z umowy ubezpieczenia należy przyjąć, że z reguły uprawniony może żądać jedynie odszkodowania w pieniądzu (a nie naprawy np. pojazdu tak aby doszło do przywrócenia do stanu poprzedniego). Przemawia za tym treść

przepisów Kodeksu cywilnego poświęconych umowie ubezpieczenia, w których mowa jest o zapłacie odszkodowania (np. art. 805 k.c., art. 822 § 1, art. 824 § 2 i 3, art. 827 § 1, art. 828 § 1). Wniosek ten znajduje potwierdzenie także w odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych, na co wskazuje szereg przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych jak przykładowo: art. 11 ust. 3, art. 13 ust. 1-3, art. 14 ust. 1-4, art. 17, art. 22a ust. 1, art. 36 ust. 1, art. 43, art. 52.

Zauważyć zatem należy, że zakłady ubezpieczeń w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych nie mają obowiązku organizacji naprawy pojazdu, a jedynie wypłatę stosownego odszkodowania. Niemniej, w praktyce likwidacji takich szkód znaczna część ubezpieczycieli zdecydowała się na stworzenie dla poszkodowanych możliwości skorzystania z organizowanej przez ubezpieczyciela metody tzw. bezgotówkowej likwidacji szkody. Stąd też istnieje możliwość dokonania likwidacji szkody przez poszkodowanego w jednym z warsztatów współpracujących z ubezpieczycielem w ramach sieci partnerskich.

⁸ Tak: SN w uchwale z dnia 18 marca 1994 r., III CZP 25/94, OSNC 1994/10/188, oraz w uchwale z dnia 15 listopada 2001 r. III CZP 68/01, OSNC 2002/6/74.

03

Kiedy powstaje szkoda komunikacyjna?

Kontynuując rozważania w zakresie szkód związanych z odpowiedzialnością cywilną posiadaczy pojazdów mechanicznych, kluczowym, jak się okaże w dalszej części niniejszego opracowania, jest wyznaczenie chwili powstania szkody. Otóż roszczenie odszkodowawcze w ramach ustawowego obowiązku ubezpieczenia komunikacyjnego OC powstaje już z chwilą wyrządzenia szkody tj., właśnie w chwili nastąpienia wypadku komunikacyjnego i pojawienia się dalszych przesłanek odpowiedzialności sprawcy na podstawie art. 436 k.c.

Należy zatem wyraźnie odróżnić sam moment powstania szkody i roszczenia o jej naprawienie od daty ewentualnego naprawienia rzeczy (w tym wypadku samochodu), bowiem

dla powstania odpowiedzialności ubezpieczyciela istotne znaczenie ma sam fakt powstania szkody, a nie fakt naprawienia samochodu (sekwencja zdarzeń: wypadek komunikacyjny i uszkodzenie pojazdu, powstanie szkody w majątku poszkodowanego, powstanie roszczenia odszkodowawczego, inne zdarzenia, w tym m.in. naprawienie samodzielne samochodu przez poszkodowanego i poniesienie wydatków)⁹.

Powyższe założenie stanowi podstawę przyjętego w judykaturze poglądu, że odpowiedzialność odszkodowawcza ubezpieczyciela zachodzi niezależnie od przywrócenia przez poszkodowanego pojazdu do stanu sprzed powstania szkody (a o czym szerzej będzie mowa w drugiej części niniejszego opracowania).

⁹Tak: wyrok SN z 8.03.2018 r., II CNP 32/17, LEX nr 2497991.

Jakie koszty naprawy pojazdu powinny być pokryte przez zakład ubezpieczeń?

Przywrócenie stanu poprzedniego ma miejsce, jeżeli stan pojazdu po naprawie pod każdym istotnym względem (stan techniczny, bezpieczeństwo dalszego korzystania, zdolność użytkowania, części składowe, trwałość, wygląd estetyczny itd.) odpowiada stanowi pojazdu przed uszkodzeniem. Przywrócenie pojazdowi sprawności technicznej nie może być identyfikowane z przywróceniem pojazdu w pełni do stanu poprzedniego – tj. sama „jezdność” pojazdu nie jest wystarczająca, bowiem, co do zasady pojazd po naprawie powinien swoimi cechami odpowiadać stanowi sprzed powstania szkody.

W orzecznictwie ukształtowało się stanowisko, że odszkodowanie powinno odpowiadać niezbędnym i ekonomicznie uzasadnionym kosztom naprawy¹⁰. 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 wy-

niku 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 postępuje 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.”

Jednocześnie podkreślić należy, że założenie, iż naprawa stanowiąca podstawę do wyliczenia wysokości odszkodowania ma na celu doprowadzić do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody, nie ma negatywnego wpływu na realizację koncepcji zgodnie z którą odszkodowanie wypłacane przez zakład ubezpieczeń ma jak najbliżej odpowiadać szkodzie jaka powstała w majątku poszkodowanego. Taki stan rzeczy jest wynikiem powszechnie ugrun-

¹⁰ 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 oraz wyroki Sądu Najwyższego z dnia 20 października 1972 r., II CR 425/72, OSNC 1973, Nr 6, poz. 111, z dnia 20 lutego 1981 r., I CR 17/81, OSNC 1981, Nr 10, poz. 199, z dnia 11 grudnia 1997 r., I CKN 385/97, nie publ., z dnia 16 stycznia 2002 r., IV CKN 635/00, nie publ., z dnia 20 lutego 2002 r., V CKN 903/00, OSNC 2003, Nr 1, poz. 15, z dnia 11 czerwca 2001 r., V CKN 266/00, nie publ., z dnia 20 lutego 2002 r., V CKN 908/00, nie publ., z dnia 12 lutego 2004 r., V CK 187/03, Wokanda 2004/ 7-8/ 15, z dnia 21 sierpnia 2012 r., II CSK 707/12, OSNC 2014, Nr 4, poz. 48, i z dnia 8 września 2017 r., II CSK 857/16, nie publ.).

towanego w praktyce i orzecznictwie¹¹ poglądu, iż granicą opłacalności naprawy pojazdu w ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych jest jego wartość rynkowa w stanie sprzed szkody. Przyjmuje się, zatem że nieopłacalność naprawy, będąca przesłanką wystąpienia tzw. szkody całkowitej, ma miejsce wówczas, gdy koszt naprawy przekracza wartość pojazdu sprzed wypadku.

Zaznaczenia jednocześnie wymaga, że jeżeli naprawa pojazdu doprowadzić miałyby do wzrostu jego wartości lub jej ubytku, to wysokość odszkodowania powinna być odpowiednio powiększona lub pomniejszona. Niemniej charakterystycznym elementem powypadkowych szkód samochodowych jest to, że po wypadku, samochód, kwalifikujący się do naprawy, jeżeli nie jest nadmiernie wyeksploatowany, to choćby był naprawiony z użyciem nowych części, nie zwiększa swej wartości, a raczej ma mniejszą wartość handlową niż przed wypadkiem, co wynika ze specyfiki rynku samochodowego.

Dopóty zatem, dopóki koszt naprawy nie zwiększy wartości całego pojazdu, to choćby naprawa była dokonana przy użyciu nowych części, koszt ten mieści się w określonych przez art. 361 § 2 k.c. granicach szkody, objętej obowiązkiem odszkodowania. Wynika to z zastosowania wspomianej już metody dyferencyjnej do obliczenia wysokości odszkodowania. Różnica między wartością pojazdu po wypadku i przed wypadkiem przekłada się na różnicę między wartością całego majątku poszkodowanego po i przed wypadkiem. W takich więc

sytuacjach zasądzenie odszkodowania obejmującego koszty nowych części i materiałów nie narusza ani art. 361 § 2, ani art. 363 § 1 k.c.¹²

Jak zostało już zaznaczone, sytuacja ta, w wyjątkowych przypadkach bywa odmienna, gdy ze względu na stopień zużycia pojazdu naprawa przywracająca go do stanu używalności sprzed wypadku zwiększałaby jego wartość. Wówczas odszkodowanie nie może objąć kosztów naprawy w zakresie zwiększającym wartość pojazdu. W tym zakresie koszty te nie mieszczą się w określonych przez art. 361 § 2 k.c. granicach szkody – modernizacja pojazdu bowiem zwiększająca jego wartość nie jest następstwem zdarzenia szkodzącego – a odszkodowanie zarówno przez restytucję, jak i w pieniądzu, tj. w obu postaciach przewidzianych w art. 363 § 1 k.c., nie może, jak wiadomo, być co do zasady wyższe od szkody¹³. Dlatego w przypadku, gdy pojazd po naprawie miałby zyskać na wartości, względem jego wartości sprzed szkody, zakład ubezpieczeń może ograniczyć kwotę wypłaconego odszkodowania o sumę o jaką poszkodowany byłby wzbogacony. Posługując się przykładem: w sytuacji, gdy pojazd przed szkodą był wart np. 10 000 zł, a w wyniku naprawy i wymiany części uszkodzonych, zyska on na wartości tak, że jego wartość rynkowa wyniesie 11 000 zł, zakład ubezpieczeń może ograniczyć wypłaconą kwotę o 1000 zł (a zatem kwotę o którą majątek poszkodowanego – właściciela pojazdu by się powiększył). Niemniej, tak jak było już podkreślane wcześniej – jest to sytuacja rzadko spotykana na rynku samochodowym.

¹¹ Tak np. wyrok SN z dnia 1 września 1970 r., sygn. akt II CR 371/70; wyrok SN z dnia 13 grudnia 1988 r., sygn. akt I CR 280/88; wyrok SN z dnia 29 stycznia 2002 r., sygn. akt V CKN 682/00, postanowienie SN z dnia 12 stycznia 2006 r., sygn. akt III CZP 76/05

¹² Wyrok SN z 8.09.2017 r., II CSK 857/16, LEX nr 2427137.

¹³ Por. np. wskazywana już uchwała SN(7) z 12.04.2012 r., III CZP 80/11, OSNC 2012, nr 10, poz. 112., wyrok SN z 8.09.2017 r., II CSK 857/16, LEX nr 2427137, postanowienie SN z 7.12.2018 r., III CZP 72/18, LEX nr 2590752.

05 Obowiązki zakładu ubezpieczeń w ramach postępowania likwidacyjnego

Ostatnią kwestią wymagającą omówienia w niniejszej części analizy są regulacje dotyczące obowiązków ubezpieczyciela oraz poszkodowanego w toku postępowania likwidacyjnego.

Zauważyć należy, że cechą charakterystyczną wpływającą na zakres uprawnień uczestników postępowania likwidacyjnego jest brak równości stron postępowania. Oczywiście poszkodowany jest w stanie w pewnym zakresie współpracować z zakładem ubezpieczeń (np. przedstawić określone dokumenty, informacje), nie ma on natomiast żadnych wiążących instrumentów prawnych, które pozwoliłyby mu wpłynąć na stanowisko ubezpieczyciela. Należy mieć na uwadze, że w takich sytuacjach to ubezpieczyciel jest dłużnikiem, od którego wymagana jest należyta, zawodowa staranność, a także profesjonalnym podmiotem zaufania publicznego. Oznacza to, iż ubezpieczyciele powinni w zakresie obsługi roszczeń odszkodowawczych spełniać dodatkowe, ponadnormatywne kryteria oraz kierować się najwyższym wymaganym od profesjonalistów poziomem jakości świadczonych usług. W tym miejscu wskazać ponadto należy na przepisy określające z kolei miernik staranności ubezpieczyciela w toku prowadzonego postępowania likwidacyjnego – art. 355 § 2 k.c.,

który statuuje stopień należytej staranności dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, oraz art. 354 § 1 k.c., który stanowi, że dłużnik powinien wykonywać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Warto zauważyć, że również w orzecznictwie zakładowi ubezpieczeń, jako profesjonalście mającemu odpowiednie doświadczenie w swojej branży, dysponującemu fachową obsługą oraz łatwiejszym dostępem do opinii rzeczoznawców i innych specjalistów w danej dziedzinie, stawia się wymóg przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego starannie i bez nieuzasadnionej zwłoki oraz z uwzględnieniem interesu wierzyciela¹⁴.

Ponadto podkreślenia wymaga, że w toku postępowania likwidacyjnego odmiennie do postępowania sądowego kształtuje się ciężar dowodu oraz postępowanie to ma charakter niesporny. Ogólna zasada dotycząca ciężaru dowodzenia na gruncie sporów cywilnoprawnych wyrażona jest w treści art. 6 k.c. Przepis ten mówi, że ciężar udowodnienia faktu spoczywa na oso-

¹⁴ Tak np.: wyrok SO w Warszawie z 24.06.2016 r., XXVII Ca 74/16, LEX nr 21178, wyrok Sądu Apelacyjnego w Lublinie z dnia 13 sierpnia 2014 r., I ACa 233/14, LEX nr 1498958, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 grudnia 2011 r., V CSK 38/11, LEX nr 1129170).

bie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne. Natomiast jak wyraźnie wskazuje się w orzecznictwie Sądu Najwyższego postępowanie likwidacyjne nie jest z założenia postępowaniem spornym, w jakim mógłby funkcjonować ciężar dowodu w rozumieniu art. 6 k.c. Wymogi postępowania likwidacyjnego w zakresie ciężaru dowodu odbiegają od wymogów dowodowych procesu cywilnego. Poszkodowany ma niewielkie obowiązki proceduralne, do których należy – oprócz wystąpienia z wnioskiem – przede wszystkim udokumentowanie szkody powstałej na skutek wypadku ubezpieczeniowego, natomiast zasadniczy ciężar postępowania spoczywa na zakładzie ubezpieczeń¹⁵. Zakład ubezpieczeń powinien natomiast udowodnić fakty, które wpływają na wyłączenie bądź ograniczenie jego odpowiedzialności, jak również fakt naruszenia obowiązków przez osobę zgłaszającą roszczenie, co uzasadniałoby odmowę lub zmniejszenie świadczenia¹⁶.

Oznacza to, iż główny ciężar dowodowy w zakresie ustalenia odpowiedzialności, wysokości szkody i okoliczności zdarzenia leży po stronie ubezpieczyciela w tym również obowiązek wykazania zaistnienia okoliczności wpływających na zmniejszenie bądź odmowę wypłaty świadczenia¹⁷.

Mając na uwadze powyższy rozkład obowiązków w toku postępowania likwidacyjnego, zauważyć należy, że poszkodowani mogą zatem wymagać od ubezpieczyciela należytego udokumentowania oraz wykazania przyznanej im kwoty odszkodowania w oparciu o klarowne i zrozumiałe dla nich przesłanki. Jednocześnie sam ubezpieczyciel powinien przedstawiane mu przez poszkodowanego dowody na wysokość poniesionej szkody poddawać uważnej i szczegółowej analizie, której wynik również powinien być poszkodowanemu należycie wyjaśniony i uzasadniony.

¹⁵ Tak: uchwały Sądu Najwyższego z dnia 25 sierpnia 1994 r., III CZP 107/94 (OSNC 1995, nr 1, poz. 15) oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 22 grudnia 1998 r., II CKN 114/98 (nie publ.), zob. wyrok SN z 7 sierpnia 2003 r., sygn. IV CKN 387/01

¹⁶ por. M. Surdek, M. Przywara, Podstawowe zasady postępowania likwidacyjnego, „Dziennik Ubezpieczeniowy” z 19 sierpnia 2011 r.

¹⁷ M. Kościelniak, Prawa i obowiązki poszkodowanego w toku postępowania likwidacyjnego – część 1, „Monitor Ubezpieczeniowy” nr 59, styczeń 2015

Najczęstsze problemy związane z optymalizacją kosztów naprawy w oparciu o kosztorysy warsztatów z tzw. sieci partnerskich zakładów ubezpieczeń

01 Ograniczanie wysokości odszkodowania z powołaniem się na obowiązek minimalizacji szkody przez poszkodowanego

Zdarza się, że w toku postępowania likwidacyjnego zakłady ubezpieczeń odmawiają pokrycia w pełnej wysokości kosztów naprawy pojazdu, przeprowadzonej w niezależnym zakładzie naprawczym, powołując jako argument obowiązek poszkodowanego minimalizacji kosztów naprawy. Zakłady ubezpieczeń w swoich stanowiskach podkreślają, że poszkodowani powinni współpracować z ubezpieczycielem oraz minimalizować koszty naprawy pojazdu, a korzystanie z usługi naprawy droższej niż ta oferowana przez zakład naprawczy za prawidłową realizację takich obowiązków uznana być nie może. Ubezpieczyciele argumentują, że skoro zakład ubezpieczeń zobowiązany jest do pokrycia celowych i ekonomicznie uzasadnionych, a nie najwyższych kosztów naprawy, to dozwolone jest miarkowanie wysokości odszkodowania, gdy weryfikacja otrzymanego od poszkodowanego kosztorysu prowadzi do konkluzji, że na rynku lokalnym można dokonać realnej naprawy uszkodzonego pojazdu za kwotę niższą od wartości podanej (opierając się przy tym o kosztorys warsztatu współpracującego z ubezpieczycielem).

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. Mając na uwadze omawiany obowiązek 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. Zatem, istotnie, wykładnia tych przepisów prowadzi do wniosku, że w przypadku szkody w pojeździe, poszkodowany, który w tym przypadku staje się wierzycielem, powinien działać tak, aby zobowiązanie ubezpieczyciela, czyli dłużnika, nie było dla tego ostatniego obciążające w sposób nadmierny i niecelowy (wspomniany obowiązek minimalizacji szkody).

Przy tym odnotowania również wymaga, że ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, zawiera regulacje, które uzupełniają powyższe przepisy. I tak, z art. 16 ust. 1 pkt 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych wynika, że osoba uczestnicząca w zdarzeniu szkodowym

jest obowiązana do zapobieżenia zwiększeniu się szkody. Artykuł 17 tej ustawy stanowi zaś, że jeśli osoba występująca z roszczeniem o odszkodowanie zaniecha obowiązków wskazanych w art. 16 ww. ustawy, zakład ubezpieczeń może ograniczyć wypłacane jej odszkodowanie.

W powiązaniu z rozpatrywanym zagadnieniem pozostaje także uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 17 listopada 2011 r., III CZP 5/11 (OSNC 2012, nr 3, poz. 28), dotycząca kwestii możliwości objęcia odpowiedzialnością odszkodowawczą ubezpieczyciela wynikającą z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych kosztów najmu pojazdu zastępczego. Powołując się m.in. na tę uchwałę Sąd Najwyższego, zakłady ubezpieczeń prowadząc likwidację szkody wskazują na przesłanki do obniżenia odszkodowania wypłacanego w związku z uszkodzeniem pojazdu mechanicznego. Mimo odmiennego charakteru rozpatrywanych rodzajów szkód (szkoda w pojeździe, względem analizowanych przez Sąd Najwyższy kosztów pojazdu zastępczego) łączy je to, że są one wydatkami związanymi ze zdarzeniem komunikacyjnym, poniesionymi dopiero na skutek decyzji podjętej przez poszkodowanego.

W przywołanej uchwale Sąd Najwyższy uznał, że odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu mechanicznego niesłużącego do prowadzenia działalności gospodarczej obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego. Sąd Najwyższy zaznaczył, że szkodę stanowią również konieczne wydatki związane ze zdarzeniem szkodzącym, w tym także te, które służą ogra-

niczeniu (wyłączeniu) negatywnych następstw majątkowych doznanych przez poszkodowanego w wyniku uszkodzenia (zniszczenia) pojazdu. Nie wszystkie jednak wydatki pozostające w związku przyczynowym z wypadkiem komunikacyjnym mogą być refundowane, na wierzyciela bowiem ciąży obowiązek zapobiegania szkodzie i zmniejszania jej rozmiarów (art. 354 § 2, art. 362 i 826 § 1 k.c.). Na dłużniku powinien w związku z tym ciążyć obowiązek zwrotu wydatków celowych i ekonomicznie uzasadnionych, pozwalających na wyeliminowanie negatywnych dla poszkodowanego następstw, niedających się usunąć w inny sposób, z zachowaniem rozsądnej proporcji między korzyścią wierzyciela a obciążeniem dłużnika. Sąd Najwyższy zaznaczył, że nie jest celowe nadmierne rozszerzenie odpowiedzialności odszkodowawczej i gwarancyjnej ubezpieczyciela, które mogłoby prowadzić do odczuwalnego wzrostu składek ubezpieczeniowych.

Niemniej Rzecznik pragnie podkreślić, że pomimo iż poszkodowany w zdarzeniu drogowym powinien współpracować z zakładem ubezpieczeń i dążyć do minimalizacji rozmiarów szkody, to jednak zasada ta nie może oznaczać ograniczenia jego uprawnień. W ocenie Rzecznika narzucanie poszkodowanemu, gdzie i za ile ma naprawić pojazd niespornie niweczyłoby jego bezwzględne uprawnienie do wyboru sposobu likwidacji szkody.

W pierwszej kolejności podkreślenia wymaga, iż w orzecznictwie Sądu Najwyższego obecne jest przekonanie, iż 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). Jednocześnie poszkodowany nie ma obowiązku poszukiwania sprzedawcy oferującego usługi najtańsze (tak np. wyrok Sądu Najwyższego z 25 kwietnia 2002 r., I CKN 1466/99, OSNC 2003, nr 5 poz. 64)

Przypomnieć należy, że Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 czerwca 2003 r. (III CZP 32/03, OSCN 2004/4/51) nie pozostawił wątpliwości, że odszkodowanie przysługujące od ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej za uszkodzenie pojazdu mechanicznego obejmuje niezbędne i ekonomiczne uzasadnione koszty naprawy pojazdu, ustalone według cen występujących na lokalnym rynku. Nie ma przy tym ograniczenia do kosztów najtańszych – czy też tych oferowanych przez zakłady naprawcze w ramach sieci naprawczej współpracującej z ubezpieczycielem. 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 Sądu Najwyższego z dnia 11 grudnia 1997 r., o sygn. I CKN 385/97).

Pochylić należy się ponadto nad uchwałą Sądu Najwyższego z 24.08.2017 r., III CZP 20/17 (OSNC 2018, nr 6, poz. 56), w której Sąd Najwyższy doszedł do następującego wniosku w odniesieniu do odszkodowania z tytułu zwrotu kosztów pojazdu zastępczego: *„Wydatki na najem pojazdu zastępczego poniesione przez poszkodowanego, przekraczające koszty proponowanego przez ubezpieczyciela skorzystania z takiego pojazdu są objęte odpowiedzialnością z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, jeżeli ich poniesienie było celowe i ekonomicznie uzasadnione.”* Sąd Najwyższy

wyraźnie akcentuje tutaj konieczność miarowania wydatków przez poszkodowanego na pojazd zastępczy, tak aby nie były one nieuzasadnione i nadmierne. Niemniej podkreślić należy, że w uzasadnieniu przedmiotowej uchwały, Sąd Najwyższy zaznaczył wyraźną różnicę pomiędzy odszkodowaniem przysługującym z tytułu poniesionych kosztów pojazdu zastępczego, a tym za szkodę w postaci uszkodzonego pojazdu: *„Trzeba zwrócić uwagę, że w przypadku kosztów naprawy pojazdu służących bezpośrednio wyeliminowaniu już istniejącej szkody majątkowej interes poszkodowanego podlega intensywniejszej ochronie niż w przypadku wydatków na najem pojazdu zastępczego, które nie służą wyrównaniu szkody – utrata możliwości korzystania z rzeczy nie jest szkodą – lecz jedynie wyeliminowaniu negatywnych następstw majątkowych doznanych przez poszkodowanego w wyniku uszkodzenia (zniszczenia) pojazdu (por. uchwała składu siedmiu sędziów z dnia 17 listopada 2011 r., III CZP 5/11). W konsekwencji wymagania dotyczące pokrycia obu kategorii kosztów różnią się. O ile celowość i ekonomiczność wydatków służących bezpośrednio restytucji (naprawie pojazdu) jest kontrolowana co do zasady tylko w wąskich granicach określonych w art. 363 § 1 zd. 2 k.c., o tyle w przypadku kosztów służących wyeliminowaniu negatywnych następstw majątkowych – jest samoistną, podstawową przesłanką warunkującą zakwalifikowanie tych wydatków jako szkodę. Znaczenie tej różnicy uwidacznia się także w tym, że zgodnie z uchwałą składu siedmiu sędziów z dnia 17 listopada 2011 r. (III CZP 5/11) kompensacie podlegają jedynie rzeczywiście poniesione wydatki na najem pojazdu zastępczego, podczas gdy koszty naprawy pojazdu mogą być – zgodnie z utrwalonym orzecnictwem – dochodzone jeszcze przed ich poniesieniem.”*

Szkoda w pojeździe ze względu na fakt, iż jest już fizycznie obecna w majątku poszkodowanego, wymaga ścisłej ochrony poszkodowanego. Sąd Najwyższy dlatego też stoi na jednoznacznym stanowisku, że brak jest podstaw ograniczenia poszkodowanemu swobody wyboru warsztatu naprawczego, o ile operuje on stawkami rynkowymi w kosztorysie naprawy. Zakład ubezpieczeń, aby móc skutecznie powołać się na naruszenie obowiązku minimalizacji skutków szkody powinien jednoznacznie wykazać, że zastosowane przez warsztat niezależny stawki

odbiegają od tych przyjętych na rynku lokalnym, bądź że ceny części czy materiałów zostały zawyżone względem ich cen rynkowych. Brak skorzystania z oferty ubezpieczyciela dokonania naprawy w warsztacie z nim współpracującym, nie stanowi samo w sobie przyczynienia się poszkodowanego do zwiększenia rozmiarów szkody. Również złożenie uprzednio przez ubezpieczyciela takiej oferty i realna możliwość jej wykonania jest irrelevantne bowiem nie pozbawia poszkodowanego możliwości podjęcia decyzji o naprawie w warsztacie niezależnym.

Uzależnianie wypłaty odszkodowania w pełnej wysokości od przedłożenia przez poszkodowanego faktur lub rachunków potwierdzających naprawę

Rzecznik stosunkowo często spotyka się również ze skargami klientów ubezpieczycieli na warunkowanie dopłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela przedstawieniem faktur VAT bądź rachunków za naprawę samochodu. Ubezpieczyciele, wskazują, że przedkładane przez poszkodowanych hipotetyczne koszty naprawy są niewystarczające do zmiany stanowiska ubezpieczyciela. Zdaniem zakładów ubezpieczeń nie dochodzi w takich sytuacjach do ograniczenia swobody poszkodowanych w zakresie podjęcia decyzji w przedmiocie sposobu naprawy pojazdu ponieważ poszkodowany na początku postępowania likwidacyjnego jest informowany, że jeśli koszt naprawy w warsztacie wybranym przez poszkodowanego przewyższa koszty naprawy w warsztatach sieci partnerskiej, to jego pokrycie może nastąpić, jeśli poszkodowany dostarczy potwierdzenie poniesienia

dotychczasowych kosztów i umożliwi dokonanie oględzin potwierdzających naprawę pojazdu.

Paradoksalnie, pomimo iż zakłady ubezpieczeń przedstawiają poszkodowanym uzasadnienie wypłaconej kwoty bezspornej odszkodowania poprzez przedłożenie hipotetycznej kalkulacji kosztów wykonanej przez likwidatora (i uznają tym samym, że taka symulacja odpowiada realnej stracie majątkowej), to jednocześnie konsekwentnie odmawiają przyznania tego samego statusu kosztorysowi przedstawionemu przez poszkodowanego.

Wyliczenie hipotetycznych kosztów jest jak najbardziej możliwe i praktykowane w dużej mierze przy pomocy tzw. systemów eksperckich¹⁸ oraz w oparciu o wiadomości specjalne, w posiadaniu których są eksperci z zakresu techniki samocho-

¹⁸ takich jak np. Audatex, Eurotax czy Info-ekspert

dowej. Zauważyć jednak należy, że ubezpieczyciele w takich przypadkach podkreślają, przede wszystkim, że przedłożone przez nich koszty naprawy należy uznać za prawidłowe, ponieważ możliwe jest wskazanie warsztatu naprawczego, w którym jest możliwa naprawa we wskazywanej przez ubezpieczyciela kwocie. Oczywiście w olbrzymiej części postępowań jest to warsztat z sieci partnerskiej ubezpieczyciela oraz ceny części jakie warsztaty te mają teoretycznie możliwość pozyskania. Zauważyć należy, że pomimo powyższej argumentacji, zakłady ubezpieczeń nie uznają za wystarczających kosztorysów poszkodowanych, które również zazwyczaj są sporządzone przez konkretny, działający na rynku warsztat naprawczy, który deklaruje gotowość do wykonania naprawy zgodnie z przedłożonym dokumentem.

W tym miejscu przypomnienia wymaga, że roszczenie odszkodowawcze w ramach ustawowego obowiązku ubezpieczenia komunikacyjnego OC powstaje już z chwilą wyrządzenia szkody tj. chwili wystąpienia wypadku komunikacyjnego. Tym samym szkoda w majątku właściciela pojazdu i roszczenie o jej naprawienie powstają już w chwili uszkodzenia pojazdu, a nie dopiero po dokonaniu naprawy pojazdu i przedstawieniu ubezpieczycielowi kosztów jego naprawy. Zatem naprawa samochodu, czy jej brak, także w sensie „planu poszkodowanego na przyszłość” pozostają faktami irrelevantnymi dla bytu roszczenia o naprawienie szkody i wysokości tego roszczenia, bo to - raz jeszcze podkreślić należy - powstaje już w dacie powstania szkody.

Powyższe stanowisko jest poparte bogatą judykaturą Sądu Najwyższego. Po raz pierwszy, stanowisko Sądu Najwyższego dotyczące przedmiotowej problematyki zostało wskazane z wyroku z dnia 27 czerwca 1988 r. (sygn. akt I CR 151/88). W szczególności Sąd

Najwyższy uznał, że: *„Roszczenie o świadczenia należne od PZU w ramach ustawowego ubezpieczenia komunikacyjnego odpowiedzialności cywilnej (OC) z tytułu kosztów przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu pierwotnego jest wymagalne niezależnie od tego, czy naprawa została już dokonana; wysokość świadczeń obliczać należy na podstawie ustaleń co do zakresu uszkodzeń i technicznie uzasadnionych sposobów naprawy, przy przyjęciu przewidzianych kosztów niezbędnych materiałów i robocizny według cen z daty ich ustalenia”*. W analizowanym orzeczeniu, Sąd Najwyższy jednoznacznie uznał, że brak jest podstaw prawnych do uzależniania wypłaty kwoty odszkodowania w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych od przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody, bowiem roszczenie jest wymagalne niezależnie od tego, czy naprawa została już dokonana. Wysokość świadczenia powinna zaś odpowiadać przewidywanym kosztom, które byłyby niezbędne do poniesienia w przypadku podjęcia decyzji o naprawie pojazdu. 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.

Podobnie w uzasadnieniu przywoływanej już wcześniej uchwały Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2003 r., sygn. akt III CZP 32/03 (OSN 2004, Nr 4, poz. 51) wyjaśniono, że niezależnie od tego, czy poszkodowany w wypadku samochodowym dokonał już odpowiedniej naprawy samochodu, to *„sam obowiązek odszkodowawczy ubezpieczyciela pojawił się już z chwilą wyrządzenia poszkodowanemu szkody i nie jest uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy samochodu i czy w ogóle zamierzał go naprawić”*.

Podobnie w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r., sygn. akt III CZP 80/11 Sąd Najwyższy ponownie wskazał, że poszkodowany może wybrać, czy naprawienie szkody ma nastąpić poprzez przywrócenie stanu poprzedniego, czy przez zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej. Niezależnie od tego, iż z przepisów kodeksu cywilnego oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych wynika, że naprawienie szkody przez ubezpieczyciela może polegać tylko na zapłacie odpowiedniej sumy pieniężnej, to ma ono pełnić taką samą funkcję jak przywrócenie do stanu poprzedniego. Wysokość odszkodowania wypłacanego przez ubezpieczyciela powinna być zatem ustalana z uwzględnieniem wszystkich ekonomicznie uzasadnionych i celowych wydatków niezbędnych do naprawy uszkodzonego pojazdu, niezależnie od tego, czy poszkodowany sam zorganizuje naprawę pojazdu, czy też naprawa odbędzie się w autoryzowanym zakładzie. Bez wątplenia Sąd Najwyższy w przedmiotowej uchwale nawiązał do utrwalonego w orzecznictwie poglądu, że naprawa uszkodzonego pojazdu nie jest warunkiem wypłaty odszkodowania, a co za tym idzie brak jest podstaw do przyjmowania innych kryteriów ustalania wysokości odszkodowania w zakresie rodzaju części zamiennych i stawek za roboczo-godzinę prac lakierniczych i blachar-

skich, jeżeli szkoda likwidowana jest metodą kosztorysową. Jak zostało zaznaczone na wstępie, wyżej przywołane orzeczenia stanowią jedynie niewielki wycinek bardzo rozbudowanej linii orzeczniczej, 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 ubezpieczyciela¹⁹.

Na podstawie bogatego orzecznictwa Sądu Najwyższego dojść należy do wniosku, że nawet gdyby po zdarzeniu szkodzącym poszkodowany dodatkowo uszkodził rzecz, to i tak na ustalenie wielkości szkody miałyby wpływ wyłącznie pierwotne uszkodzenia i wartości potrzebne do jej naprawienia aby rzecz przywrócić do stanu sprzed szkody. Poszkodowany może również przykładowo dokonać sprzedaży pojazdu, a odszkodowanie będzie mu przysługiwało za uszkodzony samochód w wysokości możliwej już do oszacowania w chwili kolizji.

Podsumowując powyższe, jeśli naprawa samochodu i rzeczywiste poniesienie kosztów z tego tytułu nie są warunkami koniecznymi do dochodzenia odszkodowania, to nie sposób podzielić poglądu, iż koszty naprawy określo-

¹⁹ Por. uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 17 maja 2007r., 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, oraz wyroki Sądu Najwyższego z dnia 20 października 1972 r., II CR 425/72, OSNC 1973, nr 6, poz. 111, z dnia 20 lutego 1981 r., I CR 17/81, OSNC 1981, nr 10, poz. 199, z dnia 11 grudnia 1997 r., I CKN 385/97, nie publ., z dnia 16 stycznia 2002 r., IV CKN 635/00, nie publ., z dnia 20 lutego 2002 r., V CKN 903/00, OSNC 2003, nr 1, poz. 15, z dnia 16 maja 2002 r., V CKN 1273/00, nie publ., z dnia 11 czerwca 2001 r., V CKN 266/00, nie publ., z dnia 20 lutego 2002 r., V CK 187/03, Wokanda 2004/ 7-8/15, z dnia 21 sierpnia 2012 r., II CSK 707/12, OSNC 2014, nr 4, poz. 48, i z dnia 8 września 2017 r., II CSK 857/16, nie publ. oraz postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 7 grudnia 2018 r., III CZP 51/18, nie publ., z dnia 7 grudnia, III CZP 74/18, nie publ., z dnia 7 grudnia 2018 r., III CZP 72/18, nie publ., Postanowienie SN z 16.05.2019 r., III CZP 86/18, LEX nr 2665230.

ne przez specjalistyczny warsztat nie mogą być miernikiem służącym do ustalenia odszkodowania należnego poszkodowanemu, gdyż ten nie dokonał naprawy samochodu.

Przypomnienia wymaga, że w omawianych przypadkach niejednokrotnie zakłady ubezpieczeń wskazują, że kosztorysy sporządzone przez niezależne zakłady naprawcze (a nawet rzeczoznawców) nie są wystarczającą podstawą do dokonania dopłaty odszkodowania. Jak zostało wskazane w pierwszej części niniejszego opracowania - w toku postępowania likwidacyjnego to zakład ubezpieczeń powinien natomiast udowodnić fakty, które wpływają na wyłączenie bądź ograniczenie jego odpowiedzialności, jak również fakt naruszenia obowiązków przez osobę zgłaszającą roszczenie, co uzasadniałoby odmowę lub zmniejszenie świadczenia. Działaniem jakiego można wymagać od zakładu ubezpieczeń byłoby przedstawienie zweryfikowanego przez ubezpieczyciela kosztorysu poszkodowanego – jak się wydaje takie działanie pozwoliłoby na dokonanie ograniczenia roszczonej kwoty przez poszkodowanego w oparciu o jasne dla poszkodowanego i obiektywne kryteria (takich jak np. realne ceny usług na rynku lokalnym, ceny części zamiennych etc.).

Niestety z doświadczenia Rzecznika wynika, że pomimo powyższych wymogów często analiza przedstawionych zakładom ubezpieczeń kosztorysów ogranicza się do naniesienia uwagi ze strony likwidatora o możliwości uznania maksymalnie kwoty za jaką możliwa jest naprawa w warsztacie sieci naprawczej ubezpieczyciela. Brak jest natomiast merytorycznej, opartej o ceny rynkowe i technicznie pogłębionej analizy wraz z weryfikacją przedstawionych kosztów.

Odniesienia wymaga, że sam kosztorys hipotetycznych kosztów naprawy jest dokumentem prywatnym, który zawiera przewidywane koszty naprawy uszkodzonego pojazdu. Warto zwrócić uwagę, że w judykaturze przeważa pogląd, iż rozliczenie kosztorysowe jest wystarczającym i zupełnym dokumentem, który przedstawia faktycznie poniesioną szkodę. W orzecnictwie Sądu Najwyższego wskazywano też, że wiedza o budowie i technologii naprawy pozwala biegłemu precyzyjnie ustalić zakres niezbędnych czynności naprawczych oraz potrzebnych materiałów i określić koszt naprawy (por. m.in. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 1988 r., I CR 151/88). Jak się wydaje, zakłady ubezpieczeń jako przedsiębiorcy, w ramach wykonywanej działalności powinni tak opracować procedury likwidacji szkód aby możliwym była dogłębna merytoryczna weryfikacja zebranej dokumentacji, w tym również hipotetycznych kosztów naprawy na jakie powołuje się poszkodowany. Jedynie, jeżeli ubezpieczyciel wykaże, że sposób rozliczenia szkody przewyższa wielkość uszczerbku w majątku poszkodowanego (por. uchwałę składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r., III CZP 80/11, OSNC 2012, nr 10, poz. 112), może on odmówić dopłaty odszkodowania w sytuacji, gdy poszkodowany przedstawił dowody na wysokość szkody.

Na koniec rozważanej kwestii warto również wskazać na Rekomendację 15.6. z wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej również „KNF”) „Rekomendacji dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych” (dalej: „Rekomendacje KNF”), z której wynika, iż „W przypadku zakwestionowania wyliczenia kosztów naprawy pojazdu zawartego

w kalkulacji kosztów naprawy pojazdu sporządzonej przez rzeczoznawcę lub warsztat naprawczy na zlecenie uprawnionego, zakład ubezpieczeń powinien, w odniesieniu do każdej skorygowanej pozycji kalkulacji, w sposób zrozumiały i szczegółowy uzasadnić na jakiej podstawie przyjął, że kalkulacja jest nieprawidłowa". Odnotowania również wymaga Rekomendacja 15.7., zgodnie z którą: Zakład ubezpieczeń nie powinien kwestionować poniesionych przez uprawnionego kosztów naprawy pojazdu w wybranym przez niego warsztacie, jeżeli koszty te zostały ustalone według cen, którymi posługuje się wybrany przez uprawnionego warsztat

naprawczy dokonujący naprawy pojazdu, choćby te ceny odbiegały (były wyższe) od cen przeciętnych, jeżeli tylko odpowiadają cenom stosowanym na rynku lokalnym²⁰.

Podsumowując powyższe Rzecznik pragnie wskazać, że nie tylko kosztorys zawierający hipotetyczne koszty naprawy jest dokumentem obrazującym wysokość szkody i powinien on być merytorycznie oceniony przez zakład ubezpieczeń, ale również brak jest podstawy prawnej dla ubezpieczycieli do żądania od poszkodowanego przedstawienia faktur czy rachunków za naprawę pojazdu.

Stawki za roboczogodzinę oraz ceny części zamiennych dostępne w ofercie ubezpieczyciela, a ceny rynkowe

Kolejnym sygnalizowanym Rzecznikowi przez klientów zakładów ubezpieczeń problemem są praktyki polegające na odmowie uznania w pełnej wysokości stawki za roboczogodzinę oraz cen części zamiennych zawartych w kosztorysie sporządzonym na zamówienie poszkodowanego.

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.

Podobnie, do zaniżenia wysokości odszkodowania dochodzi w sytuacji, gdy ubezpieczyciele odmawiają uznania za wiążące cen z kosztorysu warsztatu niezależnego, powołując się na ceny dostępne w ofertach dostawców części zamiennych, do których dostęp mają warsztaty współpracujące w ramach sieci partnerskiej ubezpieczyciela. Ubezpieczyciele uznają, że okoliczność ta obliuguje poszkodowanego do skorzystania

²⁰ Zauważyć należy, że powyższe Rekomendacje odzwierciedlają najbardziej aktualne na moment tworzenia niniejszej analizy spojrzenie Komisji na zakres obowiązków ubezpieczycieli. Dokument ten zastąpił dotychczas obowiązujące Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych, wydane uchwałą nr 414/2014 KNF z 16 grudnia 2014 r. Komisja oczekuje, że Rekomendacje będą stosowane przez zakłady ubezpieczeń nie później niż od 1 listopada 2022 r.

z tańszej oferty, zaprezentowanej przez ubezpieczyciela, a koszty przewyższające te ceny nie podlegają zwrotowi.

W takich sytuacjach zakłady ubezpieczeń podnoszą również (opisywane już w niniejszej analizie) zarzuty bezpodstawnego powiększenia rozmiaru szkody czy braku współpracy poszkodowanego z ubezpieczycielem. Przy czym ubezpieczyciele podkreślają, że nie tylko koszt naprawy w warsztatach współpracujących z ubezpieczycielem jest wyraźnie niższy w stosunku do tych, jakie zostałyby poniesione w serwisach spoza sieci, ale też wybór likwidacji bezgotówkowej szkody stanowi wygodę dla poszkodowanego.

Niestety powyższa praktyka nie zapewnia zachowania zasady pełnego odszkodowania, a jednocześnie niejako wymusza na uprawnionych wybór bezgotówkowej naprawy pojazdu, gdyż niejednokrotnie jedynie korzystając z oferty ubezpieczyciela poszkodowany ma realne szanse na szybkie i bezproblemowe zakończenie procesu likwidacji szkody.

Jednocześnie z doświadczeń Rzecznika Finansowego wynika, że dość często zdarza się, że stawki, jakie są stosowane w kosztorysie ofertowym ubezpieczyciela, ustalającym tzw. kwotę bezsporną odszkodowania przysługującego z tytułu uszkodzenia pojazdu, odbiegają od stawek rynkowych dostępnych dla klientów detalicznych.

Zazwyczaj bowiem stawki ubezpieczyciela są znacząco niższe od tych, jakimi w zwykłym obrocie rynkowym posługują się warsztaty naprawcze (a nawet te same warsztaty współpracujące, ale nie podczas likwidacji bezgotówkowej). Powodem jest to, że sytuacja, w której kosztorys niezależnego zakładu naprawczego opiewa na wyższą kwotę niż ten przedłożony przez zakład ubezpieczeń, występuje niezwykle często w takich sprawach.

Wskazując na powyższe, Rzecznik mając na uwadze, że poszkodowany ma prawo wyboru warsztatu naprawczego, który to dokonać ma naprawy uszkodzonego w wyniku zdarzenia drogowego mienia, pragnie wyrazić pogląd, że nie należy „odpowiedniej sumy pieniężnej”, o której mowa w art. 363 § 1 k.c. – utożsamiać z wydatkami najtańszymi i odpowiadającymi najtańszymi kosztom naprawy.

Ponownie przypomnieć należy, że również spoczywającego na poszkodowanym obowiązku zmniejszenia rozmiaru szkody nie można utożsamiać z koniecznością poszukiwania przez niego najtańszych ofert materiałów czy robocizny niezbędnych do naprawy przedmiotu ubezpieczenia, a nawet ofert proponujących ceny uśrednione. Wynikający z art. 354 § 2 k.c. obowiązek współpracy poszkodowanego nie ogranicza swobody decyzji poszkodowanego co do wyboru warsztatu naprawczego czy dostawcy części zamiennych²¹.

²¹ Tak np. wyrok SN z 25.04.2002 r., I CKN 1466/99, OSNC 2003, nr 5, poz. 64., wyrok SO w Suwałkach z 7.10.2020 r., I Ca 280/20, LEX nr 3101849, wyrok SO w Łodzi z 18.11.2020 r., III Ca 1432/19, LEX nr 3287354., Wyrok SO w Poznaniu z 28.01.2021 r., II Ca 1482/20, LEX nr 3198657).

Współpraca wierzyciela z dłużnikiem, o której mowa w art. 354 § 2 k.c., w odniesieniu do ubezpieczeniowego stosunku odszkodowawczego, polega na uzgodnieniu spraw podstawowych, takich jak – w przypadku szkody w pojeździe – przesądzenie sposobu przywrócenia stanu sprzed wypadku (czy samochód nadaje się do naprawy, czy też celowe jest przeznaczenie go do kasacji) oraz stwierdzenie, czy zasadnicze podzespoły samochodu (np. silnik lub karoseria) będą podlegały wymianie, czy tylko naprawie²².

Nie można uznać, że istniejące regulacje zawierają nakaz dla poszkodowanych skorzystania z tańszej oferty ubezpieczyciela.

Odnosnie omawianej tematyki obszernie wyraził się przykładowo Sąd Okręgowy w Łodzi (w wyroku Sądu Okręgowego w Łodzi z 7.07.2021 r., III Ca 1386/20, LEX nr 3321234.). Analizując obowiązek z art. 354 § 2 k.c., Sąd Okręgowy wskazał, że nie może być on poczytywany jako równoznaczny z obligacją skorzystania z możliwości przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody w warsztacie współpracującym z ubezpieczycielem, bądź też wymaganiem, aby w każdym przypadku braku dostępności części uwzględnionych w kalkulacji pozwanego ubezpieczyciela we wskazanych tam cenach zachodził obowiązek skontaktowania się z ubezpieczycielem. Zdaniem Sądu Okręgowego, przypisanie poszkodowanemu naruszenia tego obowiązku można byłoby rozważać tylko w razie wykazania świadomości i niedbalstwa poszkodowanego przy skorzystaniu z usług podmiotu stosującego stawki wygórowane (i to rażąco) w stosunku do występujących na lokalnym rynku. Nie można również, zdaniem Sądu Okręgowego, utracić z pola widzenia, że po-

szkodowany - jeśli się na to zdecyduje - ma prawo swobodnie nabyć części niezbędne do dokonania naprawy w miejscu swego zamieszkania i nie ma obowiązku ich zakupu od podmiotu funkcjonującego w innej miejscowości, co każdorazowo wiązać się musi także z czasem transportu oraz problemami w razie ewentualnej reklamacji. Ponadto, w zakresie wyboru warsztatu za istotny należy także uznać aspekt zaufania pomiędzy stronami takiej transakcji.

Kontynuując ostatnią przywołaną myśl Sądu Okręgowego, Rzecznik pragnie podkreślić, że zakłady ubezpieczeń często nie biorą pod uwagę czynników występujących po stronie poszkodowanego, nie dotyczących ceny za usługę/materiały, a raczej indywidualnych cech wybranego zakładu naprawczego. Rzecznik wielokrotnie spotyka się z twierdzeniami ze strony poszkodowanych, że chcą oni skorzystać z konkretnego warsztatu ze względu na pewność wysokiej jakości usług przez niego oferowanych czy to z własnego doświadczenia czy też ze względu na renomę jaką się cieszy na rynku. W ocenie Rzecznika Finansowego nie można odmówić właścicielowi pojazdu prawa do swobodnego dysponowania nim, w tym w szczególności przeprowadzenia takich działań, które w przekonaniu klienta gwarantują mu możliwie najstaranniejsze odtworzenie stanu samochodu sprzed szkody.

Zgodzić trzeba się również z twierdzeniem, że nadmiernie obciążającym wydaje się być praktyka zakładów ubezpieczeń polegająca na oczekiwaniu, aby poszkodowany, który zlecił konkretnemu warsztatowi naprawczemu usługę naprawy, pozyskiwał oddzielnie od wskazanego przez zakład ubezpieczeń dostawcy części za-

²² Por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 kwietnia 2002 r., I CKN 1466/99, Legalis, postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 27 listopada 2003 r., III CZP 78/03, Legalis, a także Z. Banaszczyk, Komentarz do art. 363 Kodeksu cywilnego (w:) K. Pietrzykowski (red.) Kodeks cywilny. Tom I. Komentarz do art. 1-449 (10), C.H.Beck, 2018, Legalis.

mienne. Przyjętym standardem jest przecież kompleksowe wykonywanie wszystkich tych czynności przez zakład naprawczy, bez konieczności obarczania nimi klienta.

Podsumowując powyższe, oczywiście Rzecznik nie sprzeciwia się temu, aby zakład ubezpieczeń

mógł zastosować w warunkach bezgotówkowej likwidacji wynegocjowane obniżenie stawek, podobnie jak cen części zamiennych, niemniej nie oznacza to możliwości ograniczania prawa poszkodowanego do wyboru zakładu naprawczego czy oferty zakupu części zamiennych.

Obniżanie kwoty odszkodowania z powołaniem się na rabaty przysługujące w sieciach partnerskich

Zdarza się, że w procesie likwidacji szkód, niektórzy ubezpieczyciele, w sytuacji, gdy poszkodowany decyduje się na tzw. gotówkową likwidację szkody, odmawiają wypłaty odszkodowania w pełnej żądanej kwocie, obniżając odszkodowanie o rabaty dostępne w ramach oferty warsztatów z sieci partnerskich ubezpieczyciela (najczęściej w postaci procentowego upustu na zakup części zamiennych lub całościowo na usługę naprawy). Zakłady ubezpieczeń wskazują, że posiadają wynegocjowane z warsztatami należącymi do sieci współpracującej z ubezpieczycielem korzystne rabaty na naprawę, o czym poszkodowany był informowany już przy zgłoszeniu szkody, w związku z czym miał on szansę skorzystania z nich.

Przyznać należy, że w orzecznictwie pojawiają się głosy za uznaniem stosowania rabatów przy ustalaniu wysokości szkody uznano za dopuszczalne. Sądy powołują się przy tym na wytykający z orzecznictwa Sądu Najwyższego²³ obowiązek zwrotu wyłącznie wydatków celowych

i ekonomicznie uzasadnionych, pozwalających na wyeliminowanie negatywnych dla poszkodowanego następstw, niedających się wyeliminować w inny sposób, z zachowaniem rozsądnej proporcji pomiędzy korzyścią wierzyciela a obciążeniem dłużnika. Tak na przykład Sąd Okręgowy w Poznaniu z 19 czerwca 2020 r. (sygn. akt II Ca 1265/19, LEX nr 3174722), wskazał, że skorzystanie z rabatów utożsamiać należy z wynikającym z art. 354 k.c. obowiązkiem współpracy wierzyciela (poszkodowanego) z dłużnikiem (ubezpieczycielem). Zdaniem Sądu Okręgowego rozmiar szkody wyznacza koszt, jaki jest wystarczający do przywrócenia samochodu do stanu sprzed wypadku, a nie stopień pogorszenia się stanu pojazdu. Ma ona zatem niższy wymiar, gdy poszkodowany miał realną możliwość obniżenia kosztu naprawy.

W tym miejscu odnotowania również wymaga wyrok Sądu Najwyższego z 25 kwietnia 2002 r. (sygn. akt I CKN 1466/99, OSNC 2003, nr 5, poz. 64). Mimo że stan faktyczny odnosił się do do-

²³ Por. uchwała Sądu Najwyższego z 17 listopada 2011 r., III CZP 5/11, niepubl. a także uchwałę 7 sędziów Sądu Najwyższego z 13 marca 2012 r., III CZP 75/11, publ. OSN 2012/7-8/81

browolnego ubezpieczenia autocasco, to wnioski zawarte w uzasadnieniu są przydatne również w kontekście przedmiotowego zagadnienia. W orzeczeniu tym Sąd Najwyższy stwierdził bowiem, że poszkodowanemu można zarzucić naruszenie art. 354 k.c., jeśli znając punkt sprzedaży pełnowartościowych części zamiennych po cenach niższych kupował je tam, gdzie sprzedawano je drożej. Jeżeli więc przed przystąpieniem do naprawy poszkodowany został poinformowany o możliwości skorzystania z rabatów, to winien z tej możliwości skorzystać. Ustalenie odszkodowania w wysokości pomijającej rabaty oferowane przez zakład ubezpieczeń byłoby zaś możliwe w przypadku wykazania, że nie istniała realna możliwość skorzystania z tych rabatów.

Niemniej, podkreślić należy, że częściej sądy przyjmują pogląd odrzucający możliwość stosowania rabatów przy ustalaniu wysokości odszkodowania należnego poszkodowanemu. Zdaniem judykatury zasadnicze znaczenie dla oceny zasadności stosowania rabatów ma przywoływana już kwestia momentu powstania szkody. Jak było już wskazywane w toku niniejszej analizy, zgodnie z bogatym orzecznictwem Sądu Najwyższego szkoda w majątku poszkodowanego powstaje już w chwili uszkodzenia pojazdu, a w związku z powyższym do uzyskania odszkodowania nie jest konieczne naprawienie pojazdu, a tym samym możliwe jest dokonanie wypłaty odszkodowania w oparciu o koszty naprawy hipotetyczne. Szkodą nie jest poniesiony przez poszkodowanego wydatek na naprawę pojazdu, lecz szacunkowa (hipotetyczna) wysokość tych wydatków, bowiem żadne przepisy prawa nie nakładają na poszkodowanego obowiązku naprawienia uszkodzonego pojazdu²⁴.

Podsumowując powyższe: zakład ubezpieczeń nie może wymagać od poszkodowanego skorzystania z konkretnej oferty ubezpieczyciela, w ramach której dostępny jest rabat, skoro poszkodowany w ogóle nie musi naprawiać pojazdu, aby uzyskać odszkodowanie²⁵. Ponownie należy dojść zatem do konkluzji, że ubezpieczyciel powinien dokonać oceny hipotetycznych kosztów naprawy, nie wymagając dodatkowych dowodów na wysokość szkody.

Powstaje zatem pytanie według jakich kryteriów taka weryfikacja powinna być przeprowadzona.

Odpowiadając na to pytanie warto przywołać trafne orzeczenie Sądu Okręgowego w Kielcach, który w wyroku z dnia 10.02.2022 r. (sygn. akt II Ca 22/22, LEX nr 3321747) wyjaśnił, że gdy zakład ubezpieczeń dokonuje wypłaty odszkodowania w oparciu o hipotetyczne koszty naprawy pojazdu, definiowanie przez ten podmiot racjonalnych i ekonomicznie uzasadnionych kosztów przywrócenia samochodu do stanu sprzed zdarzenia powinno opierać się o jednolite, identyfikowane w sposób tożsamy, obiektywnie weryfikowalne, hipotetycznie postrzegane kryteria (niezależne od tego czy pojazd będzie naprawiony i w jaki sposób taka naprawa będzie przebiegała). Zdaniem Sądu Okręgowego oczywistym bowiem jest, że powyższe wymogi powinny być brane także pod uwagę w sytuacji gdy ubezpieczyciel oczekuje zmniejszenia należnego poszkodowanemu odszkodowania, uzasadniając powyższe dostępnymi za pośrednictwem ubezpieczyciela rabatami na zakup materiałów potrzebnych do naprawy samochód.

²⁴ Por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 sierpnia 2003 r., IV CKN 387/01, LEX nr 141410.

²⁵ Wyrok SO w Sieradzu z 10.02.2022 r., I Ca 610/21, LEX nr 3322457.

Przy tym zgodzić należy się z Sądem Okręgowym, że taki mechanizm (tj. traktowanie rabatu z sieci naprawczej jako nieodłącznego elementu ceny usługi naprawy pojazdu) nie ma nic wspólnego z pojęciem „hipotetycznych kosztów naprawy”, bo ich wyznacznikiem winny być tylko i wyłącznie ceny rynkowe, których z kolei cechą jest stan obiektywnej weryfikowalności. Z całą pewnością takiego przymiotu nie ma stanowisko wyrażone przez potencjalny podmiot, czy potencjalne podmioty, zajmujące się dystrybucją materiałów „naprawczych”, które łączą z ubezpieczycielami „porozumienia” na bliżej nieokreślonych zasadach, a obiektywnie rzecz pojmując, oderwanych od realiów rynkowych – jeśli idzie o ceny części i materiałów²⁶.

Zauważyć ponadto należy, że używane w likwidacji szkód programy eksperckie działają w oparciu o zgromadzone dane z zakresu cen stosowanych na rynku. Wprowadzanie do nich „ręcznie” przez ubezpieczyciela procentowej wartości rabatu nie może być uznane za odzwierciedlenie obiektywnych rynkowych cen, a raczej indywidualną ingerencję w koszty. Zgodzić się należy, że jeżeli w procesie wyceny wysokości szkody przyjmuje się czynniki niewystępujące na rynku lub też występujące sporadycznie, to nie można uznać, iż jest to obiektywna wycena kosztów naprawy²⁷.

Do podobnej konkluzji doszedł również Sąd Okręgowy w Kielcach, w przywoływanym wyroku ponadto podnosząc, że przyznanie takiej możliwości ograniczania kwoty odszkodowania

w przypadku kosztów hipotetycznych prowadziłyby do stanu, w którym poszkodowany po to by uzyskać pełne naprawienie szkody, tj. wyrównanie uszczerbku na dobrach majątkowych sprzed zdarzenia, zostałby „zmuszony” do naprawy samochodu, a takie ograniczenie nie znajduje żadnego uzasadnienia w kontekście już wyjaśnianych w toku niniejszej analizy standardów i kryteriów szacowania wartości szkody oraz należnego odszkodowania, ale przede wszystkim koliduje z naczelną zasadą naprawienia szkody wynikającą z art. 363 § 1 k.c. (tj. prawa wyboru sposobu naprawy szkody). Zdaniem Sądu Okręgowego jest zatem rzeczą oczywistą, że w tej formule „zapłaty sumy pieniężnej” nie ma już żadnego dodatkowego warunku, którego spełnienie byłoby konieczne dla uzyskania pełnego wyrównania uszczerbku na dobrach materialnych poszkodowanego.

Co więcej wskazać należy, że przyjęcie możliwości ograniczania kwoty odszkodowania o rabaty jakie ma możliwość pozyskać konkretny ubezpieczyciel różnicowałoby pozycję poszkodowanego w zależności od tego do kogo zwróci się z roszczeniem odszkodowawczym. Poszkodowanemu przysługują bowiem dwa roszczenia o zapłatę (naprawienie doznanej przez niego szkody majątkowej) wobec dwóch różnych podmiotów i to od jego decyzji będzie zależeć do którego z dłużników się zwróci o zaspokojenie²⁸. Z jednej strony roszczenie to przysługuje poszkodowanemu w stosunku do ubezpieczyciela ze względu na jego odpowiedzialność wynikającą z zawartej ze sprawcą wypadku umowy ubezpieczenia. Przy czym

²⁶ Podobnie np. wyrok SO w Sieradzu z 9.01.2019 r., I Ca 500/18, LEX nr 2622577.; SO w Suwałkach z 18.01.2021 r., I Ca 452/20, LEX nr 3172539.

²⁷ Por. wyrok SO w Olsztynie z 7.02.2022 r., IX Ca 1473/21, LEX nr 3318061.

²⁸ Tak np. wyrok Sądu Najwyższego z 30 maja 2014 r., III CSK 224/13; wyrok z 19 października 2011 r., II CSK 86/11; wyrok z 14 sierpnia 1997 r., II CKU 78/97).

roszczenie przysługujące poszkodowanemu nie wynika z tej umowy, lecz z ustawy. Nadto, niezależnie od opisanego roszczenia względem ubezpieczyciela poszkodowanemu przysługuje jednocześnie roszczenie w stosunku do samego sprawcy szkody, którego odpowiedzialność powstaje z momentem ziszczenia się ustawowych przesłanek odpowiedzialności deliktowej (art. 436 k.c.).

Sprawca nie ma możliwości, żeby zaproponować poszkodowanemu naprawę w sieci naprawczej z uwzględnieniem rabatów na części zamienne. Takie różnicowanie stałoby niewątpliwie w sprzeczności z istotą odpowiedzialności ubezpieczyciela. Cechą charakterystyczną ubezpieczeń OC jest akcesoryjny charakter odpowiedzialności ubezpieczyciela. Akcesoryjność ta polega na tym, że ubezpieczyciel odpowiada co do zasady tylko wtedy i tylko w takim zakresie, w jakim odpowiedzialność za szkodę ponosi ubezpieczony sprawca. Nie może wystąpić sytuacja, w której o wysokości szkody stanowi okoliczność kto tę szkodę pokrywa.

Argumentem podobnym do zaprezentowanego w poprzednim akapicie, jest fakt, iż przyjęcie koncepcji prezentowanej przez zakłady ubezpieczeń prowadziłoby do uzależnienia wysokości odszkodowania od pozycji rynkowej ubezpieczyciela. Przykładowo większy ubezpieczyciel byłby w stanie wynegocjować z warsztatami niższe stawki i płaciłby z tego tytułu niższe odszkodowanie, a za to mniejsi ubezpieczyciele płaciliby wyższe odszkodowania za identyczne wypadki ubezpieczeniowe²⁹.

Podsumowując powyższe, pojawiający się w orzecznictwie pogląd przemawiający za uwzględnieniem kryterium „rabatów” na części i materiały nie wytrzymuje krytyki z punktu widzenia argumentacji już wyżej przedstawionej, związku z czym Rzecznik nie może się z nim zgodzić. Nie ulega przy tym wątpliwości, że opisywana praktyka ubezpieczycieli to w rzeczywistości sytuacja, w której jeden uczestnik rynku przekazuje drugiemu, że płaci mu mniej, bo rabatu udzieli mu trzeci uczestnik rynku. W ocenie Rzecznika niestety zgodzić się należy, z pojawiającą się również w orzecznictwie oceną, że jest to operacja stworzona przez ubezpieczycieli jedynie w celu ograniczenia swoich kosztów³⁰.

Zauważyć należy, że powyższe stanowisko jak się wydaje znajduje również poparcie Komisji Nadzoru Finansowego. W Rekomendacjach KNF została dodana³¹ rekomendacja 17.3., zgodnie z którą: *„Ustalając należne świadczenie, zakład ubezpieczeń nie może powoływać się na rabaty lub upusty, obowiązujące we współpracujących z nim warsztatach naprawczych i punktach sprzedaży.”*

Niemniej podkreślenia wymaga, że w czasie tworzenia niniejszego opracowania, omawiana kwestia jest przedmiotem rozważań Sądu Najwyższego.

Z jednej strony w marcu 2022 roku Sąd Okręgowy w Warszawie skierował do Sądu Najwyższego zapytanie dotyczące przedmiotowej problematyki: *„Czy zakład ubezpieczeń może ob-*

²⁹ Wyrok Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy w Warszawie z dnia 12 stycznia 2021 r., sygn. akt XV GC 2324/19, Legalis 2670626)

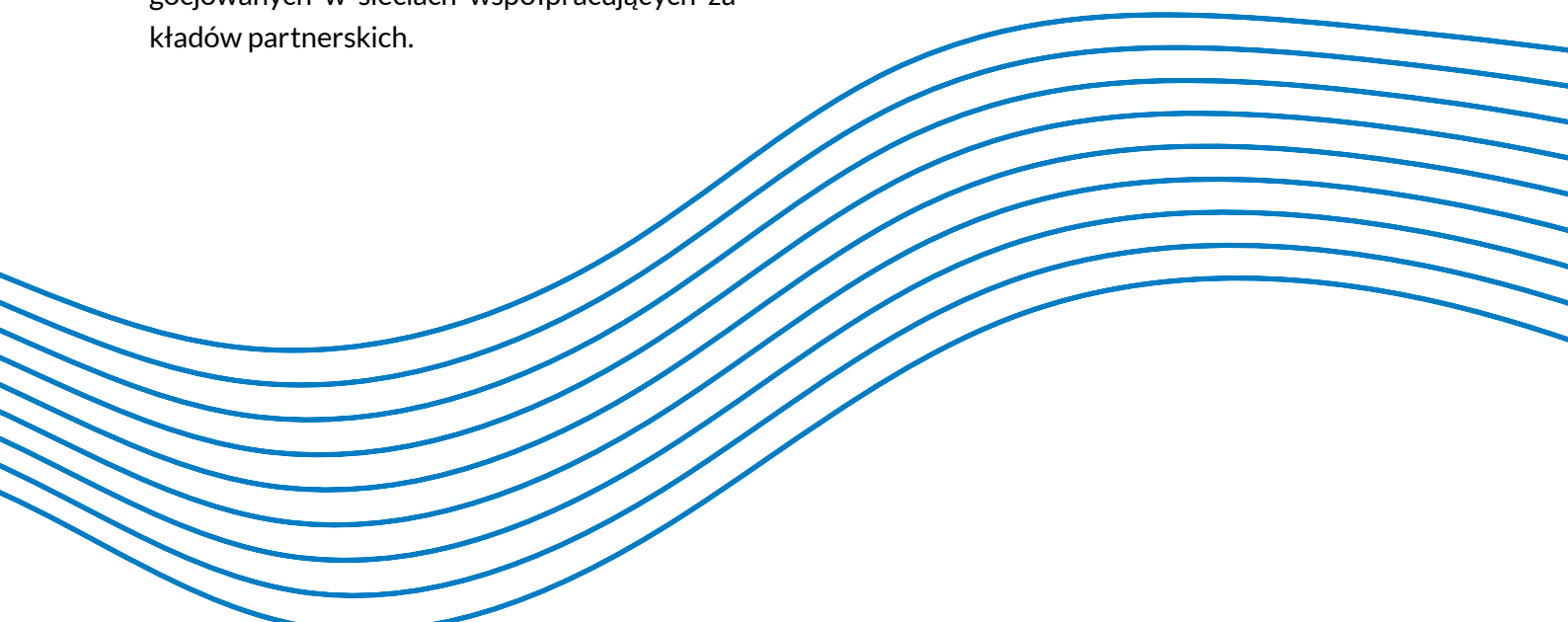
³⁰ Wyrok SO w Sieradzu z 10.02.2022 r., I Ca 610/21, LEX nr 3322457.

³¹ Względem uprzednio obowiązujących „Wytycznych dotyczących likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych” wydanych uchwałą nr 414/2014 KNF z 16 grudnia 2014 r.

niżyć należne odszkodowanie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku kolizji o rabaty oraz ulgi na części i materiały służące do naprawy pojazdu? Czy poszkodowany ma obowiązek ugodzić się z zakładem, aby zminimalizować szkodę?”. W rezultacie powyższego Sąd Najwyższy wydał w dniu 6 października 2022 roku³² uchwałę, zgodnie z którą: *Odszkodowanie przysługujące od zakładu ubezpieczeń na podstawie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów obejmuje wyłącznie niezbędne i ekonomicznie uzasadnione koszty naprawy. Niestety do powyższej uchwały brak jest uzasadnienia na dzień sporządzania niniejszej analizy, a tym samym niemożliwym jest sformułowanie wniosków w przedmiocie stosowanych przez ubezpieczycieli praktyk w kwestii przyjmowania w rozliczeniach szkód rabatów wynegocjowanych w sieciach współpracujących zakładów partnerskich.*

Jednocześnie przypomnieć należy, że również Rzecznik, mając na uwadze rozbieżności pojawiające się orzecznictwie, w dniu 30 sierpnia 2022 r. wystąpił z wnioskiem do Sądu Najwyższego o podjęcie uchwały w przedmiocie wykładni przepisów prawa w zakresie dopuszczalności stosowania w ustalaniu odszkodowania z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych rabatów i upustów stosowanych w sieciach partnerskich zakładów ubezpieczeń.

Jak się wydaje, orzecznictwo Sądu Najwyższego powstałe na skutek powyższych działań będzie miało kluczową rolę w przyszłym rozstrzygnięciu czy przedmiotowa praktyka zakładów ubezpieczeń pozostaje zgodna z porządkiem prawnym.



³² Uchwała trzech sędziów SN z 6 października 2022 r, sygnatura akt III CZP 119/22.

Podsumowanie

Z punktu widzenia interesu poszkodowanych nie można uznać za zjawisko całkowicie negatywne tworzenia przez zakłady ubezpieczeń możliwości skorzystania z kompleksowej likwidacji szkody komunikacyjnej. Nie można zaprzeczyć, że niejednokrotnie najbardziej komfortowym i najszybciej kończącym likwidację szkody rozwiązaniem dla poszkodowanego jest zdecydowanie się na wybranie oferty ubezpieczyciela i przekazanie swojego pojazdu do naprawy do warsztatu naprawczego współpracującego z ubezpieczycielem w ramach sieci naprawczej. Dowodem powszechności i jednoczesnej akceptacji jako takiego modelu likwidacji szkód jest fakt, że w Rekomendacjach KNF znalazła się nowa Rekomendacja 16, w całości poświęcona kompleksowej likwidacji szkód.

Niemniej powstanie tego typu udogodnień nie może odbywać się kosztem uprawnień i z pokrzywdzeniem osób poszkodowanych.

Jak wielokrotnie Rzecznik podkreślał w toku niniejszej analizy, nie można zgodzić się z praktykami zakładów ubezpieczeń prowadzącymi do ograniczenia swobody dysponowania swoim mieniem przez poszkodowanych, w tym w szczególności decydowania o sposobie jego naprawy. Rzecznik Finansowy nie może przy tym zgodzić się z kładzionym naciskiem przez ubezpieczycieli na argument, że poszkodowany powinien

skorzystać z oferty ubezpieczyciela ponieważ jest ona niejednokrotnie najtańszym sposobem wykonania naprawy pojazdu na danym rynku lokalnym. Z punktu widzenia poszkodowanego, oczywiście aspekt wysokości kosztów naprawy nie jest bez znaczenia (mając na uwadze obowiązek minimalizacji skutków szkody) – niemniej przede wszystkim osoba poszkodowana powinna mieć możliwość doprowadzenia swojego pojazdu do stanu sprzed szkody w warunkach, które dają jej pewność co do jakości przeprowadzonej usługi. Ponadto powstaje pytanie, czy kosztorysy naprawy przedkładane przez zakłady ubezpieczeń można uznać za ceny rynkowe (a zatem realnie wiążące poszkodowanego) – jak wskazywał Rzecznik w toku niniejszej analizy, również to jest kwestionowane zarówno przez samych poszkodowanych, jak i sądy orzekające w tego typu sporach.

Na brak aprobaty zasługuje ponadto pojawiająca się na rynku ubezpieczeń retoryka (wpływająca oczywiście na sposób prowadzenia postępowań likwidacyjnych) sprowadzająca się do ignorowania przez zakłady ubezpieczeń dowodów na wysokość tzw. hipotetycznych kosztów naprawy, bez przeprowadzenia ich odpowiedniej merytorycznej oceny. Takie działania są nie tylko sprzeczne z przywoływanym w niniejszej analizie wieloletnim orzecznictwem Sądu Najwyższego, ale również godzą w intere-

sy poszkodowanych, pozbawiając ich pełnego odszkodowania. Zauważyć należy, że w wyniku opisywanej praktyki paradoksalnie, działalność sieci naprawczych (mającą służyć wygodzie poszkodowanych) pośrednio skutkuje nieproporcjonalnym obciążeniem obowiązkami związanymi z likwidacją szkody samych poszkodowanych. Klienci muszą bowiem podejmować różnego typu dodatkowe działania w celu uzyskania pełnej kwoty odszkodowania (np. pozyskanie faktury czy rachunku na naprawę; wykazywanie, że zastosowane w kosztorysie ceny części zamiennych są rynkowe). Zmiana podejścia zakładów ubezpieczeń do hipotetycznych kosztów naprawy urealniałaby tzw. bezgotówkową naprawę szkody w sytuacji, gdy poszkodowani decydują się na naprawę w warsztacie niezależnym – obecnie nie jest zjawiskiem rzadkim konieczność zaangażowania środków finansowych samych poszkodowanych w takich sytuacjach,

choćby ze względu na fakt, że ubezpieczyciele często decydują się na dopłatę odszkodowania jedynie po otrzymaniu rachunków czy faktur za naprawę.

Niestety, pomimo powyższej krytyki, na podstawie doświadczeń Rzecznika Finansowego dojść należy do wniosku, że aktualne tendencje na rynku ubezpieczeń polegają na popularyzacji wśród ubezpieczycieli opisywanych w niniejszym opracowaniu modeli optymalizacji kosztów likwidacji szkód, co oczywiście negatywnie wpływa na pozycję poszkodowanych. Dlatego też Rzecznik wyraża nadzieję, że niniejsza analiza, równocześnie zwiększając świadomość po stronie klientów podmiotów rynku finansowego, przyczyni się też do pozytywnej weryfikacji tego typu praktyk po stronie zakładów ubezpieczeń.



Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl