



**Rzecznik  
Finansowy**

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

## **Wskazówki dla powodzian dotyczące wypłat odszkodowań**



Warszawa, październik 2024

W ostatnich dniach w mediach ukazują się publikacje o sposobie rozliczenia szkód spowodowanych w budynkach w wyniku powodzi. Biuro Rzecznika również notuje pierwsze zapytania od osób poszkodowanych w powodzi. Ubezpieczyciele w swoich przekazach zapewniają o szybkości podejmowanych działań, a z drugiej zaś strony wiele jest też publikacji, których treść zdaje się podważać sens wykupywania tego typu ubezpieczeń ze względu na informacje o przyznawaniu niewielkich kwot z tytułu odszkodowania. Z tych względów uzupełniając uprzednie opracowania poradnikowe dla powodzian Rzecznik pragnie przekazać dalsze wskazówki głównie w odniesieniu do sposobu wypłat odszkodowań ze szkód powodziowych.



Ze względu na specyfikę zaistniałych szkód powodziowych szybki czas działania jest niewątpliwie jednym z najbardziej pożądaných elementów w postępowaniu likwidacyjnym. Poszkodowani liczą na ekspresowy przelew (maksymalnie szybką wypłatę), który pozwoli na przywrócenie nieruchomości do stanu sprzed tragicznych wrześnieowych wydarzeń. Na tym tle rodzą się dwie podstawowe kwestie: po pierwsze szybko nie oznacza prawidłowo i po drugie proponowana przez ubezpieczyciela kwota nie musi równać się tej ostatecznej.

Pierwsze działania likwidatora nie zawsze pozwalają na dostrzeżenie wszystkich skutków zaistniałej szkody i ich wstępna wycena może odbiegać od aktualnych realiów rynkowych. Należy wziąć pod uwagę fakt, że dostępność materiałów, jak i wykonawców przy tak dużej liczbie szkód jednocześnie, a przy tym w warunkach jesiennych (choćby ze względu na osuszanie) może wpłynąć na realną możliwość bezzwłocznego zlikwidowania szkody jak również wpływać na wysokość kosztów związanych z jej likwidacją.

Gdy otrzymamy przelew tytułem szkody powodziowej nie zwracajmy go pod wpływem emocji do ubezpieczyciela, tylko dlatego, że czujemy się pokrzywdzeni zbyt niską kwotą. Jest to stosunkowo częste, aczkolwiek błędne zachowanie. Pierwsza wycena – nawet jeśli wydaje nam się nieadekwatna stanowi zazwyczaj jedynie tzw. kwotę bezsporną odszkodowania, czyli taką, która została uznana za minimalną i należną ubezpieczonemu. To odszkodowanie (niezależne od dalszych ustaleń i ewentualnych odwołań, interwencji) wypłacane jest zazwyczaj w ustawowym terminie 30 dni od daty zgłoszenia szkody, a często w praktyce w krótszym terminie. Wypłata kwoty bezspornej ma na celu zabezpieczenie podstawowych interesów poszkodowanego, tak by mógł on podjąć najpilniejsze działania naprawcze.



## Nie zawsze zniszczenia wskutek powodzi oznaczają całkowitą utratę ubezpieczonego mienia (szkodę całkowitą)

Żywiół, z którym przyszło się zmierzyć tej jesieni wielu Polakom potrafił doszczętnie zniszczyć cały budynek (doszło choćby do zawalenia budynku policji i straży miejskiej w Stroniu Śląskim) jednak ogromna większość szkód nie doprowadziła do całkowitych zniszczeń. Zakres szkody bywa tym samym bardzo różny i wymaga od likwidatora wnikliwej oceny stanu technicznego budynków, a także możliwości organizacyjnych właścicieli zniszczonych budynków. W części budynków może być konieczne jedynie osuszenie, inne szkody mogą wymagać ingerencji w strukturę ścian czy podłóg w piwnicach i na parterach, jeszcze inne objęły zarówno części nieruchomości, jak i dużą część elementów ruchomych znajdujących się w budynkach. Stąd też okoliczności faktyczne mogą uzasadniać różny zakres i wysokość należnych odszkodowań.

Podstawową informacją, z którą powinien zapoznać się poszkodowany jest określona w umowie suma ubezpieczenia. Stanowi ona górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela (maksymalny poziom kwotowy do którego odpowiada zakład ubezpieczeń).

Należy również zwrócić uwagę, że zakłady ubezpieczeń w ogólnych warunkach ubezpieczeń (OWU) dla umów ubezpieczeń nieruchomości (domów i mieszkań) w punktach dotyczących wyceny należnego odszkodowania proponują różne szacowania wartości nieruchomości. Są to przede wszystkim:

- a) wartość odtworzeniowa,
- b) wartość rynkowa,
- c) wartość rzeczywista,

Warto odszukać znaczenie tych pojęć, bowiem obok wskazanej powyżej sumy ubezpieczenia wskazują one na czynniki, według których określano wartość przedmiotu ubezpieczenia, co ma przełożenie na możliwą wysokość dochodzonej kwoty roszczenia. Skrótowno przybliżając znaczenie tych pojęć należy wyjaśnić, że **wartość rzeczywista** to wartość zwykła, czyli rynkowa przedmiotu ubezpieczenia z potrąceniem/uwzględnieniem jego zużycia technicznego. Innymi słowy, chodzi o aktualną wartość rynkową. **Wartość odtworzeniowa** jest stosowana przy uszkodzeniach częściowych określonych przedmiotów ubezpieczenia. Polega na tym, że pod uwagę bierze się koszt robocizny i użytych do naprawy materiałów. **Wartość rynkowa (nowa)** stosowana

jest często w odniesieniu do ubezpieczenia budynków i odpowiada wartości nowego obiektu, którym ubezpieczony zastępuje obiekt zniszczony w razie szkody całkowitej.<sup>1</sup>

## **Obowiązek ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów**

Zawarcie umowy ubezpieczeniowej i opłacenie należnej składki wiążą się nie tylko ze zobowiązaniem po stronie ubezpieczyciela, lecz oznacza to także szereg obowiązków po stronie ubezpieczonego. I tak, jeśli realnie możliwe było zminimalizowanie szkody przed uderzeniem fali powodziowej (np. poprzez przeniesienie elementów ruchomych na wyższe piętra), to stanowi to nasz obowiązek jako ubezpieczonego.

Zasada minimalizacji szkody to fundamentalna zasada w prawie ubezpieczeniowym i cywilnym, zgodnie z którą poszkodowany powinien podjąć wszelkie możliwe działania zapobiegające zwiększeniu szkody po jej wystąpieniu. Mowa tu o działaniach uzasadnionych i możliwych do wykonania (a rozumienie tych pojęć bywa niezwykle plastyczne zarówno przez poszkodowanych, jak i ubezpieczycieli) – ubezpieczony nie musi podejmować działań nadmiernych, kosztownych czy ryzykownych. Podstawową rolę odgrywa tu „zdrowy rozsądek” przy ich podejmowaniu.

Zaniechanie przez poszkodowanego działań zapobiegających zwiększeniu szkody może skutkować obniżeniem należnej kwoty odszkodowania.

## **Odwołaj się i skorzystaj ze specjalistycznej wiedzy technicznej**

Jeśli nie zgadzasz się z przyznaną wysokością odszkodowania, bądź masz zastrzeżenia, co do sposobu jej wyceny wyraż to w odwołaniu/reklamacji od decyzji kierowanym do ubezpieczyciela. Osoby likwidujące szkodę też są ludźmi i im również przytrafiają się błędy. Mamy oczywiście prawo je zauważyć i wskazać dostrzeżone nieprawidłowości. Opiszmy, jak widzimy szkodę i które elementy naszym zdaniem nie zostały dostrzeżone w pierwszej decyzji ubezpieczyciela. Jeśli nie uwzględniono jakiś kosztów, bądź dostrzeżliśmy błędy w obliczeniach należy wyraźnie

---

<sup>1</sup> Zob. *Prawo ubezpieczeń gospodarczych*, red. E. Kowalewski, Bydgoszcz/Toruń 2006, s. 208.

zwróć na to uwagę. Warto określić również swoje oczekiwania, np. ponownego rozpatrzenia sprawy i korekty decyzji we wskazanej przez nas kwocie.

Spór będzie łatwiej rozwiązać, jeśli przedstawimy faktury czy wycenę szkody dokonaną przez niezależnego specjalistę. Nie każdy z nas jest ekspertem branży budowlanej, więc fachowiec, z którym porozmawiasz ma szansę zauważyć elementy, które nie zostały do tej pory przedstawione w kosztorysie naprawy zniszczeń. Wycena dokonana przez niego może niewątpliwie stanowić istotny argument do negocjowania wysokości roszczenia z ubezpieczycielem.

## **Skorzystaj ze wsparcia ekspertów Biura Rzecznika Finansowego**

Jeśli sposób załatwienia szkody w postępowaniu reklamacyjnym nie spełni Twoich oczekiwań, pamiętaj, że w Biurze Rzecznika Finansowego pracują eksperci gotowi udzielić Ci wsparcia w postaci porady, przeprowadzenia postępowania interwencyjnego bądź mediacyjnego. Rzecznik Finansowy posiada ponadto uprawnienia mogące wzmocnić Twoją pozycję podczas procesu przed sądem powszechnym: czy to poprzez wyrażenie istotnego poglądu w sprawie lub poprzez udział jako profesjonalny pełnomocnik po Twojej stronie w trakcie procesu sądowego.