

Rewolucja w likwidacji szkód komunikacyjnych

Większość serwisów blacharsko-lakierniczych musi wiązać swoją przyszłość z naprawami powypadkowymi finansowanymi przez zakłady ubezpieczeń. Towarzystwa ubezpieczeniowe realizując politykę minimalizacji wypłacanych odszkodowań nie są i nie będą sprzymierzeńcami wykonawców napraw.



Rafał Pogorzelski
ekspert firmy AUTO-ELEMENTS,
(www.element.com.pl) rzeczoznawca
wpisany na listę biegłych sądowych,
wykładowca na szkoleniach z zakresu
likwidacji szkód komunikacyjnych,
przedstawiciel Fundacji MULTI-EXPERT
(www.expert.org.pl)

potencjalni klienci serwisów blacharsko-lakierniczych – nie zdają sobie najczęściej sprawy ze zmian, jakie zostały wprowadzone od 2004 roku. Można z całą pewnością stwierdzić, iż część negatywnych skutków tej niewiedzy obciążą serwisy wykonujące naprawy powypadkowe pojazdów mechanicznych. Dlatego tak ważne jest zapoznanie się z nowymi – już obowiązującymi – regulacjami prawnymi. Pozwoli to na pełne wykorzystanie pojawiających się możliwości, przy jednoczesnym zabezpieczeniu się przed ujemnymi skutkami zmian ustawowych.

Zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami na łamach "Nowoczesnego Warsztatu" zaprezentowany zostanie pod patronatem Fundacji MULTI-EXPERT (www.expert.org.pl) cykl wykładów mających na celu przybliżenie zagadnień związanych z procedurami likwidacji szkód komunikacyjnych.

My albo Oni?

Rynek napraw powypadkowych w Polsce podlegał na przestrzeni ostatnich lat olbrzymim zmianom. Przekształcenia te obejmowały zarówno sferę technologiczną przeprowadzanych napraw jak i metody rozliczania kosztów związanych z usunięciem skutków kolizji komunikacyjnych. Przed rokiem 1997 modelowym rozwiązaniem było przeprowadzanie napraw na tzw. "umowy bezgotówkowe". Zakład wykonujący naprawę powypadkową rozliczał się bezpośrednio z zakładem ubezpieczeń, a klient odbierał naprawiony pojazd nie interesując się finansową stroną likwidacji szkody. Od 1998 roku zakłady ubezpieczeń (ZU) zaczęły konsekwentnie wdrażać plan mający na celu wyeliminowanie warsztatu jako strony postępowania likwidacyjnego. Założeniem i dalekosiężnym celem tych działań było obniżenie wielkości wypłacanych odszkodowań.

Przyjęcie takiego sposobu likwidacji szkód okazało się korzystne dla towarzystw ubezpieczeniowych, które na partnera do rozmów o wysokości odszkodowania wybrały właściciela pojazdu – nie posiadającego najczęściej odpowiedniej wiedzy na temat technologii naprawy, czy też sposobów określania wysokości jej kosztów. System wypłat odszkodowań ewoluował w kierunku całkowitego wyeliminowania napraw, które klient musi udokumentować fakturami za wykonaną usługę. Spotkało się to z pozytywnym przyjęciem uprawnionych do odszkodowania, którzy dysponując gotówką mogli odtąd dowolnie nią rozporządzać. Dziś skutkuje to tym, iż na rynek legalnie wykonywanych napraw powypadkowych wpływa mniej środków finansowych ze względu na:

- zaniżane przez towarzystwa ubezpieczeniowe kwoty wypłacanych odszkodowań (sporządzanie nieprawidłowych kalkulacji stanowiących podstawę wypłaty odszkodowania, stosowanie ubytku wartości części zamiennych, obniżanie kosztów materiału lakierniczego, wymuszanie rozliczeń szkód metodą różnicową - szkoda całkowita);
- pozostawianie części wypłaconych odszkodowań w rękach właścicieli pojazdów;
- wprowadzanie przez zakłady ubezpieczeń polis ubezpieczeniowych sprzedawanych za niższą składkę, skutkujących przy wypłacie obniżonymi odszkodowaniami;
- przeprowadzanie napraw metodami "chałupniczymi" czy też poza obszarem legalnych działań gospodarczych bez odprowadzania należnych z tego tytułu podatków.

Bardzo obszernym tematem jest analiza prawidłowości i zgodności z obowiązującym prawem wyszczególnionych powyżej działań, podejmowanych przez zakłady ubezpieczeń. Można wyróżnić wśród nich takie, które są podejmowane w majestacie prawa ale również takie,

które nie znajdują uzasadnienia prawnego, a co za tym idzie - aprobaty w orzeczeniach sądowych.

Trzeba podejmować działania mające na celu modelowe rozwiązania metod likwidacji szkód komunikacyjnych poprzez zmiany obowiązującego prawa, świadomości prawnej społeczeństwa czy też usprawnienie dochodzenia należności na drodze postępowania sądowego. Jednakże dopóki nie zostaną podjęte odpowiednie kroki (np. działania legislacyjne lub zwiększenie liczby osób dysponujących ubezpieczeniami od czynności prawnych), trzeba w istniejących ramach prawnych umieć doprowadzić do tego, aby koszty napraw powypadkowych były refundowane przez zakłady ubezpieczeń w odpowiedniej wysokości. Przy rozważaniu interesujących nas zagadnień nie sposób uciec, choćby od odrobiny filozofii i konieczności zmiany mentalności stron postępowania likwidacyjnego. Należy zdecydowanie zmienić postawę mało znaczącego petenta wobec zakładu ubezpieczeń na rzecz równouprawnionego partnera w procesie mającym doprowadzić do uzyskania rezultatu zadawalającego obie strony. Funkcjonowanie zakładów ubezpieczeń jest warunkiem koniecznym do istnienia prawidłowego rynku likwidacji szkód komunikacyjnych, ale z całą pewnością nie jedynym. Dlatego też odpowiedź na pytanie przedstawione wcześniej powinno być stwierdzenie: "i My i Oni – ale na zasadach koniecznego, partnerskiego współistnienia".

Kto jest kim?

Abstrahując od szczegółowych rozważań na temat poszczególnych rodzajów ubezpieczeń komunikacyjnych należy stwierdzić, iż najczęściej mamy do czynienia z dwoma podstawowymi stronami postępowania likwidacyjnego. Po jednej stronie mamy zobowiązanego do wypłaty odszkodowania, po drugiej uprawnionego do jego otrzymania. Serwis wykonujący naprawę powypadkową nie jest samoistnie ani stroną umowy ubezpieczenia, ani też stroną w procesie naprawy szkody. Dopiero poprzez podjęcie działań polegających na zawarciu umowy pomiędzy uprawnionym do odszkodowania a serwisem, zakład naprawy może stać się stroną postępowania likwidacyjnego. W interesie serwisu przeprowadzającego naprawę leży mocne zaangażowanie się w proces likwidacji szkody. Wprawdzie skutkuje to między innymi ponoszeniem części ryzyka związanego z uzyskaniem odpowiedniego odszkodowania oraz określonymi kosztami (np. czas poświęcony na dochodzenie należności), jednakże pozytywnych aspektów tego rodzaju działania jest znacznie więcej. Zaliczyć do nich należy z pewnością:

- związanie klienta z serwisem poprzez zawartą umowę;
- większe możliwości (dzięki odpowiedniej wiedzy i doświadczeniu) wyegzekwowania należnego odszkodowania;
- uwzględnienie świadczonej pomocy w szerszym zakresie działań marketingowych umożliwiających utrzymanie

i rozwój serwisu;

- pozyskiwanie większej liczby klientów;
 - stworzenie odpowiednio wykształconej kadry oraz infrastruktury umożliwiającej profesjonalną współpracę z zakładami ubezpieczeń przy likwidacji szkód.
- Zaangażowanie w proces likwidacji szkody zawsze musi stanowić wypadkową pomiędzy stopniem ryzyka a możliwymi korzyściami i nie należy z pewnością podejmować za klienta wszystkich działań w każdym przypadku.

Sposoby przekazania praw do należnego odszkodowania są różne. Ze względu na bezpieczeństwo prawne serwisu wykonującego naprawę należy stwierdzić, iż umowa taka powinna być zawierana w postaci cesji praw (przykład wzoru cesji znajdziecie Państwo na stronie www.expert.org.pl). Stosowane dotychczas przez warsztaty pełnomocnictwa podlegają daleko idącemu ograniczeniu zarówno w zakresie możliwych do podjęcia na ich podstawie działań, jak i możliwości wycofania – w każdej chwili – pełnomocnictwa przez uprawnionego do odszkodowania. Nawet umowa cesji nie zabezpiecza w pełni należności z tytułu przeprowadzonej naprawy, jednakże z praktycznego punktu widzenia pozwala na lepsze zabezpieczenie interesów serwisu wykonującego naprawę powypadkową.

Świadomy praw i obowiązków...

Jak w każdej dziedzinie życia tak i przy naprawieniu szkody znajomość praw i obowiązków stron ma niebagatelne znaczenie. Szczególnie w tej chwili, gdy weszły w życie nowe ustawy regulujące ubezpieczenia, podstawową rolę odgrywa umiejętność pełnego wykorzystywania zawartych w nich zapisów. Należy szczególną uwagę zwrócić na rozróżnienie szkód likwidowanych z tytułu dobrowolnego ubezpieczenia auto-casco (AC) i szkód naprawianych z tytułu odpowiedzialności cywilnej (OC). Wiele warsztatów nie przywiązuje wystarczającej wagi do konieczności odpowiedniego podziału szkód. Rozróżnienie pomiędzy szkodą z OC a szkodą z AC musi być podstawowym czynnikiem determinującym sposób postępowania warsztatu. Regulacje prawne w zakresie odpowiedzialności cywilnej zawarte są w kodeksie cywilnym i ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, natomiast główne zapisy dotyczące praw i obowiązków stron w postępowaniu likwidacyjnym szkód z AC zapisane są w ogólnych warunkach ubezpieczeń (OWU).

Ze względu na różne podstawy prawne likwidacji szkód obu wymienionych powyżej rodzajów inne są możliwości oraz sposób i zakres dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od zakładu ubezpieczeń. Jedną z najważniejszych spraw jest zachowywanie nałożonych na poszczególnych uczestników postępowania terminów podejmowania odpowiednich działań.

J.R. Motor Services G.B.

Warszawa, ul. Tarnowiecka 52
tel.: 022 879 77 79, e-mail: jrmotors@pro.onet.pl
Gdynia, ul. T. Wendy 15
tel.: 058 661 25 87, e-mail: jrmotors@email.net.pl

J.R. Motor Services G.B. oferuje szeroką gamę urządzeń diagnostycznych i probierczych do aparatury wtryskowej silników Diesla produkcji Hartridge, Delphi (Lucas CAV), Stanadyne, obsługujące zarówno klasyczne układy, jak i Common Rail. Kompleksowo zaopatruje w części zamienne do pomp wtryskowych, końcówki wtryskiwaczy, pompowtryskiwacze do Volvo FH-12, filtry paliwa, ołówkowe wtryskiwacze do samochodów Ford Transit, świece żarowe i przekładniki, mechaniczne pompy paliwa, podkładki regulacyjne i termiczne, przewody paliwowe, systemy ochrony silnika przed paliwem niskiej jakości.

Terminowość działań
stron postępowania
likwidacyjnego

Ubezpieczenia OC

W przypadku likwidacji szkód z tytułu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych terminy związane z wypłatą odszkodowania zapisane zostały w artyku le 14 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Ustawodawca nakłada na zakłady ubezpieczeń obowiązek wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie. Jeżeli w powyższym terminie zakład ubezpieczeń nie wypłaca odszkodowania, wówczas powinien zawiadomić uprawnionego o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, wypłacić bezsporną część odszkodowania jak również poinformować o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska. W razie braku możliwości ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości odszkodowania w ciągu trzydziestu dni od zawiadomienia o szkodzie, odszkodowanie powinno zostać wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe ustalenie powyższych okoliczności. Ostatecznym terminem zamknięcia procesu likwidacji szkody jest 90 dzień po złożeniu zawiadomienia o szkodzie. Powyższy – dziewięćdziesięciodniowy termin może być przedłużony jedynie w przypadku, gdy ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości odszkodowania zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego.

Ubezpieczenia
dobrowolne AC

Terminy, jakie powinny być zachowane przy podejmowaniu określonych działań w przypadku polis auto-casco zapisane są w ogólnych warunkach ubezpieczeń. Oczywiście zapisy OWU nie mogą stać w sprzeczności z obowiązującym w Polsce prawem. Szczególne znaczenie dla terminu wypłaty odszkodowania w przypadku ubezpieczenia dobrowolnego będzie miał (zmieniony od stycznia br.) art. 817 Kodeksu Cywilnego. Przepis ten nakłada na zakład ubezpieczeń (w przypadku braku innych postanowień umownych) obowiązek wypłaty odszkodowania w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia szkody. Opóźnienie spełnienia świadczenia poza trzydziestodniowy termin jest możliwe tylko w razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania lub odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. W trzydziestym dniu po zgłoszeniu szkody zakład ubezpieczeń powinien wypłacić bezsporną część odszkodowania. Pozostałą część należnego świadczenia ZU powinien spełnić w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Terminy powyższe należy również odnieść do sytuacji, w której zakład ubezpieczeń odmawia wypłaty odszkodowania. Każdy zakład ubezpieczeń stosuje w ramach obowiązującego prawa własne rozwiązania dotyczące terminów zgłoszenia szkody oraz wypłaty odszkodowania. Dla serwisu wykonującego naprawy powypadkowe posiadanie wzorów OWU różnych zakładów ubezpieczeń ma więc niebagatelne znaczenie. W przypadku, gdy właściciel pojazdu trafia do warsztatu przed wizytą w towarzystwie ubezpieczeniowym, należy sprawdzić, czy już nie nastąpiło przekroczenie dopuszczalnego terminu zgłoszenia szkody. Należy pamiętać, iż zgłoszenie szkody w każdym przypadku powinno nastąpić niezwłocznie, a ostateczny termin może zostać

ustalony w OWU na przykład na bardzo krótki okres 48 godzin od zaistnienia zdarzenia. Najczęściej stosowanymi terminami są jednak terminy 3 lub 7 dniowe. Sprawdzenie rodzaju polisy, jaką dysponuje zleceniodawca naprawy, leży w interesie serwisu ze względu na to, że niedochowanie terminu zgłoszenia szkody jest jedną z częstych przyczyn odmowy wypłaty odszkodowania. Serwis w takim wypadku może mieć do czynienia z rozpoczętą lub ukończoną już naprawą pojazdu, którą klient pomimo posiadanej polisy będzie musiał sfinansować z własnej kieszeni.

Więcej jawności

Jednym ze zdecydowanie proksumenckich zapisów nowego prawa ubezpieczeniowego jest nałożony na zakłady ubezpieczeń obowiązek przekazania uprawnionemu do odszkodowania informacji, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odszkodowania. W ustawie o działalności ubezpieczeniowej został określony krótki - 7 dniowy termin dokonania przez zakład ubezpieczeń takiej czynności. Należy mieć nadzieję, iż zapis ten zdecydowanie ukróci praktyki zakładów ubezpieczeń polegające na przedłużaniu terminu wypłaty odszkodowań ze względu na coraz to nowe informacje i dokumenty, jakie potrzebne są – według zakładu ubezpieczeń – do wypłaty odszkodowania. Nowe prawo w sposób zdecydowany wprowadza prawo wglądu do akt ubezpieczeniowych. Artykuł 16 ustawy o działalności ubezpieczeniowej stanowi, iż zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępnić informacje i dokumenty, które miały wpływ na ustalenie wysokości odszkodowania oraz odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. W przypadku likwidacji szkody z tytułu ubezpieczenia obowiązkowego poszkodowany lub uprawniony ma możliwość żądania potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń sporządzonych kopii dokumentów. Koszty związane z wykonaniem opisów obciążają osobę żądającą informacji. Ustawodawca zagwarantował ponadto, iż sposób udostępnienia akt szkodowych nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami.

Idziemy na wojnę?

Zaprezentowany Państwu w "Nowoczesnym Warsztacie" cykl wykładów z całą pewnością nie powinien doprowadzić do sytuacji, w której każda szkoda kończy się konfliktem pomiędzy uprawnionym do odszkodowania a zobowiązanym do jego wypłacenia. Należy wszelkimi możliwymi sposobami dążyć do ugodowego załatwienia ewentualnych sporów. W następnych odcinkach przedstawimy sposoby rozwiązywania najczęściej pojawiających się problemów związanych z likwidacją szkód. Zaniżone odszkodowania, błędne kalkulacje kosztów naprawy, szkody całkowite, odmowy wypłaty odszkodowań – to chleb codzienny serwisów blacharsko-lakierniczych. Dysponując odpowiednią wiedzą można uniknąć przynajmniej części pułapek czyhających na czytelników "Nowoczesnego Warsztatu"

Przypominamy, że Fundacja Multi-Expert prowadzi pod patronatem "Nowoczesnego Warsztatu" kursy z tematyki objętej tym cyklem wykładów (likwidacja szkód) – więcej informacji na 1 str. „Nowoczesnego Warsztatu”

Rafał Pogorzelski

¹ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej; ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych; ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych; ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym; wszystkie powyższe akty prawne opublikowane zostały w Dz. U. Numer 124 z 16 lipca 2003 roku

Zobowiązany do wypłaty odszkodowania	Uprawniony do odszkodowania
sprawca szkody zakład ubezpieczeń (Fundusz Gwarancyjny)	poszkodowany ubezpieczony w zakresie AC upoważniony do odszkodowania (cedent)

Tab. 1. Strony postępowania likwidacyjnego.

Szkoda AC	Szkoda OC
Ustawa o działalności ubezpieczeniowej Ogólne Warunki Ubezpieczeń	Kodeks Cywilny Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz ustawa o działalności ubezpieczeniowej

Tab. 2. Podstawy prawne likwidacji szkód.

Prawo wglądu do akt szkodowych		
szkoda OC	zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępnienia poszkodowanemu lub uprawnionemu informacje i dokumenty, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości odszkodowania. Uprawniony lub poszkodowany ma prawo żądania umożliwienia wykonania i pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń wykonanych kopii dokumentów.	Koszt wykonania czynności związanych z wykonaniem kopii obciąża osobę na żądanie, której są one wykonywane. Sposób udostępnienia nie może wiązać się z nadmiernymi, ponad potrzebę utrudnieniami.
szkoda AC	zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępnienia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokości odszkodowania. Udostępnienie polega na umożliwieniu wglądu do akt szkodowych i sporządzania odpisów lub kserokopii dokumentów.	

Tab. 3. Wgląd do akt szkodowych.

Szkoda z OC	Szkoda z AC	Termin	
Powiadomienie policji oraz podjęcie innych działań wymaganych przez obowiązujące prawo	Podjęcie koniecznych działań opisanych w OWU		Dzień zaistnienia zdarzenia wywołującego szkodę (dzień kolizji, wypadku)
Bez zbędnej zwłoki – roszczenia o naprawienie szkody z tytułu OC ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie i o osobie obowiązanej do jej naprawienia; Jednakże w każdym wypadku roszczenie przedawnia się z upływem 10 lat od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie wyrządzające szkodę	Niezwłocznie – ostateczny termin uzależniony jest od ogólnych warunków ubezpieczeń AC (na przykład 48 godzin, trzy dni, siedem dni)	0	Dzień złożenia zawiadomienia o szkodzie
Zakład ubezpieczeń informuje pisemnie lub drogą elektroniczną uprawnionego z umowy ubezpieczenia jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odszkodowania	Zakład ubezpieczeń informuje pisemnie lub drogą elektroniczną ubezpieczającego, ubezpieczonego jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odszkodowania	7	Siódmy dzień po złożeniu zawiadomienia o szkodzie
Wypłata odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania lub odmowa wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności ZU albo wysokości odszkodowania informacja o przyczynach niezaspokojenia roszczeń w całości lub części oraz informacja o przypuszczalnym terminie zajęcia stanowiska przez ZU oraz wypłata bezspornej części odszkodowania	W przypadku braku umownych postanowień umownych wypłata odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania. W razie niemożności ustalenia odpowiedzialności ZU lub wysokości odszkodowania informacja o przyczynach niezaspokojenia roszczeń a także wypłata bezspornej części odszkodowania	30	Trzydziesty dzień po złożeniu zawiadomienia o szkodzie
		X	Dzień w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania
Wypłata odszkodowania lub wypłata pozostałej części odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania	Wypłata odszkodowania lub wypłata pozostałej części odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania	X+14	Czternasty dzień po dniu w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania
Wypłata odszkodowania lub wypłata pozostałej części odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania		90	Dziewięćdziesiąty dzień po zgłoszeniu szkody
Wypłata odszkodowania lub wypłata pozostałej części odszkodowania lub odmowa wypłaty odszkodowania		90+Y	Dzień zakończenia toczącego się postępowania karnego lub cywilnego od którego uzależnione jest ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania
W przypadku odmowy wypłaty odszkodowania lub jego części ZU informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem wskazując okoliczności, przyczyny oraz podstawę prawną odmowy wypłaty odszkodowania lub jego części	Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości ZU informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną odmowy wypłaty całości lub części odszkodowania		

Tab. 4. Terminy działań likwidacyjnych przy AC i OC.