



Rzecznik Finansowy

www.rf.gov.pl

Warszawa, 14 08.19.

RF/171/MKO/19

Pan Stanisław Syguła
Prezes Izby Rzemieślniczej
w Łodzi
ul. Brzozowa 3
93 - 101 Łódź

Szanowny Panie Prezesie,

W odpowiedzi na przekazane przez Biuro Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorstw wystąpienie Pana Prezesa z dnia 26 czerwca 2019 r. (data doręczenie pisma do Biura Rzecznika Finansowego 10 lipca 2019 r. sygn. RMSP-341/2019/WPL) oraz pisma z dnia 31 lipca 2019 r. (przekazanego w drodze wiadomości email przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów do Rzecznika Finansowego w dniu 12 sierpnia 2019 r.), proszę o przyjęcie następujących wyjaśnień.

Po zapoznaniu się ze złożonym przez Pana wnioskiem, Rzecznik Finansowy postanowił, stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. poz. 1348), nie podejmować w niniejszej sprawie czynności, lecz wskazać Wnioskodawcy przysługujące mu prawa i środki działania.

Wyjaśniam, że zgodnie z przepisami wskazanej powyżej ustawy, do zadań Rzecznika Finansowego należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje, w tym m.in. rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji lub dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta. Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje zatem na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji.

Pragnę poinformować w związku z powyższym, iż Rzecznik Finansowy może podejmować interwencje w indywidualnych sprawach na skutek wniosku lub skargi klientów

podmiotu rynku finansowego (m.in. osób fizycznych, które dochodzą roszczeń odszkodowawczych od ubezpieczycieli – również tych, które prowadzą indywidualną działalność gospodarczą, jednakże nie dotyczy to spółek prawa handlowego). Działanie takie być podejmowane również w przypadku zgłoszenia takiego wniosku lub skargi przez Pełnomocnika. Po złożeniu takiego wniosku, Rzecznik Finansowy wszczyna postępowanie interwencyjne mające na celu wyjaśnienie danej sprawy i pomoc w uzyskaniu należnego świadczenia przez osobę składającą wniosek lub skargę.

Zgodnie z treścią art. 2 ust. 1 lit. a) ustawy z dnia 3 października 2018 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, za klienta podmiotu rynku finansowego uważa się osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2018 r. poz. 473) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Odnosząc się do zagadnień merytorycznych podniesionych w treści pisma z dnia 5 lipca 2019 r. pragnę wskazać, że Poszkodowany ma również pełne prawo w zakresie wyboru warsztatu naprawczego, w których chce dokonać naprawy uszkodzonego pojazdu, bowiem to do poszkodowanego należy zgodnie z art. 363 k.c. sposób wyboru naprawienia szkody, co potwierdza ukształtowane orzecznictwo Sądu Najwyższego. Zgodnie z wyrokiem SN z dnia 16 maja 2002 r. (sygn. V CKN 1273/00) rzeczywista naprawa nie stanowi warunku dla dochodzenia odszkodowania z tytułu uszkodzonego samochodu, obliczonego na podstawie ustalonych kosztów naprawy. Zastosowanie takiego miernika dla ustalenia wysokości odszkodowania wymaga przede wszystkim jego kompensacyjna funkcja.

Również w wyroku z dnia 16 stycznia 2002 r. (sygn. IV CKN 635/00) roszczenie o świadczenie należne od ubezpieczyciela w ramach ustawowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu kosztów przywrócenia uszkodzonego pojazdu do stanu pierwotnego jest wymagalne niezależnie od tego czy naprawa została już dokonana. Wysokość odszkodowania w takim wypadku należy ustalać według przewidywanych kosztów naprawy i według cen z daty ich ustalania.

Należy pamiętać również, iż zgodnie z aktualnym poglądem Sądu Najwyższego, który wyrażony został w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (sygn. III CZP 80/11) ubezpieczyciel zobowiązany jest na żądanie poszkodowanego do wypłaty, w ramach odpowiedzialności z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, odszkodowania obejmującego celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i

materiałów służących do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli ubezpieczyciel wykaże, że prowadzi to do wzrostu wartości pojazdu, odszkodowanie może ulec obniżeniu o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi.

W ocenie Rzecznika Finansowego, dokonanie zniżenia cen części w oparciu o określoną wartość procentową (jako rabat na części oryginalne bądź rabat na koszty naprawy) jest obejściem zakazu dokonywania potrąceń amortyzacyjnych wynikających z tezy uchwały Sądu Najwyższego z dnia 12 kwietnia 2012 r. (sygn. III CZP 80/11). Jest to - zdaniem Rzecznika Finansowego - zakamuflowana forma dokonywania potrąceń amortyzacyjnych i obejście zakazu stosowania amortyzacji przez ubezpieczycieli wynikających z orzecznictwa sądu najwyższego oraz wykładni pojęcia przywrócenia do stanu poprzedniego.

W uzasadnieniu postanowienia Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2012 r. (sygn. III CZP 85/11), Sąd nawiązując do uchwały z dnia 12 kwietnia br. (III CZP 80/11) potwierdził, że zakłady ubezpieczeń nie są uprawnione do stosowania potrąceń amortyzacyjnych przy ustalaniu kosztów naprawy w ramach ubezpieczenia OC p.p.m. oraz jednoznacznie podkreślił, że jeżeli uszkodzonej części nie da się naprawić, część ta musi zostać zastąpiona inną, nową częścią. Innymi słowy, nie jest restytucją (naprawieniem szkody w pojeździe) naprawa pojazdu za pomocą części używanych lub ustalenie odszkodowania według cen tych części. Ponadto, w uzasadnieniu przedmiotowego postanowienia całkowicie odrzucono automatyzm w stosowaniu części nieoryginalnych przy obliczaniu przez ubezpieczycieli wysokości odszkodowania, tylko dlatego, że są one tańsze i znajdują się w obrocie lub wyłącznie w programach komputerowych stosowanych przez ubezpieczycieli do wyliczenia wysokości odszkodowania lub też, że stosowanie tego rodzaju części wynika wyłącznie z przyjętych modeli „optymalizacji” likwidacji szkód z OC komunikacyjnego. W orzeczeniu tym wyraźnie zaakcentowano zupełność restytucji. W razie uszkodzenia pojazdu poszkodowany może żądać od ubezpieczyciela kwoty odpowiadającej wszelkim celowym i ekonomicznie uzasadnionym wydatkom służącym do przywrócenia stanu poprzedniego. Przywrócenie stanu poprzedniego ma miejsce, jeżeli stan pojazdu po naprawie pod każdym istotnym względem (stanu technicznego, zdolności użytkowania, części składowych, trwałości, wyglądu estetycznego, itd.) odpowiada stanowi pojazdu przed uszkodzeniem.

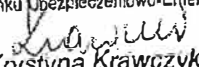
Dlatego też, zakład ubezpieczeń nie ma żadnych podstaw prawnych do tego, aby dokonywać potrąceń amortyzacyjnych na koszty naprawy, a tym bardziej rabatów na ceny części zamiennych w rozliczaniu szkód komunikacyjnych. Ponadto, poszkodowany ma pełne prawo w zakresie wyboru warsztatu naprawczego, w którym zamierza dokonać naprawy uszkodzonego pojazdu.

Rzecznik Finansowy w swoich bieżących działaniach analizuje przypadki nieprawidłowości w zakresie rozliczeń szkód komunikacyjnych oraz podejmuje działania zarówno w indywidualnych sprawach (postępowania skargowego) jak również działania systemowe (wpływ na uczestników rynku, spotkania, konferencje, tworzenie raportów, kontakty z mediami branżowymi). Zachęcam również do zapoznania się z raportami Rzecznika Finansowego opisującymi praktyki związane z likwidacją szkód komunikacyjnych polegające właśnie na stosowaniu cen części nieoryginalnych, potrąceń amortyzacyjnych i innych zagadnień związanych z zaniżaniem wartości kosztów naprawy takich jak brak wypłaty świadczenia z tytułu utraty wartości handlowej oraz nieprawidłowości na gruncie nieterminowości likwidacji szkody. Raporty (pt. „Raport Rzecznika Ubezpieczonych Orzecznictwo Sądu Najwyższego a praktyka likwidacji szkód komunikacyjnych – cz. I i II”) znajdują się na stronie internetowej pod linkiem:

https://rf.gov.pl/publikacje/raporty-i-opracowania/Raporty_i_opracowania_Rzecznika_Ubezpieczonych_lata_1995_2015_2216
6

Informuję także, że o zaobserwowanych nieprawidłowościach na gruncie praktyk w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych, a w szczególności w zakresie obejmującym nieprzestrzeżenie przez ubezpieczycieli wytycznych dot. likwidacji szkód komunikacyjnych może Pan Prezes powiadomić Urząd Komisji Nadzoru Finansowego.

Z poważaniem,

Z upoważnienia Rzecznika Finansowego
Dyrektor Wydziału
Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Rezerwalnego

Krystyna Krawczyk

Do wiadomości:

Biuro Rzecznika Małych
i Średnich Przedsiębiorców
ul. Wilcza 46
00 – 679 Warszawa

Pouczenie w zakresie ochrony danych osobowych Wnioskodawcy:

Administratorem danych osobowych jest Rzecznik Finansowy z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 87. Z Administratorem można skontaktować się pod adresem e-mail biuro@rf.gov.pl lub pisemnie na adres wskazany powyżej z dopiskiem „dane osobowe”. Rzecznik wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail iod@rf.gov.pl.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji ustawowych zadań Rzecznika Finansowego, a zwłaszcza rozpatrzenia wniosku, wszczęcia i prowadzenie postępowania będącego przedmiotem wniosku oraz w celach archiwalnych. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) czyli wypełnienie obowiązku prawnego.

Dane osobowe mogą być przekazane podmiotom współpracującym z Rzecznikiem w ramach wykonywania jego zadań tj. podmiotom, których dotyczy dana sprawa oraz ekspertom zewnętrznym związanym umową z Biurem Rzecznika.

Dane będą przechowywane przez okres 20 lat od czasu zakończenia postępowania. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, prawo żądania sprostowania, prawo żądania usunięcia, prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych. Każdej osobie przysługuje również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości prowadzenia postępowania.

