

Monika Kielbasa

WYBRANE ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW POMIĘDZY POSZKODOWANYMI A ZAKŁADAMI UBEZPIECZEŃ W PROCESIE LIKWIDACJI SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH

Artykuł jest próbą odpowiedzi na pytanie, dlaczego likwidacja szkód komunikacyjnych jest tak trudna i konfliktogenna. Co wpływa na wysokość odszkodowań oraz jakie znaczenie odgrywają ogólne warunki ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń?

W treści opracowania przedstawiono również podstawowe problemy związane z kalkulacją kosztów naprawy pojazdów uszkodzonych w wypadkach. Bardzo częstą przyczyną konfliktów pomiędzy uczestnikami procesu likwidacji szkód w pojazdach są różnice pomiędzy wysokością szkody ustaloną przez zakład ubezpieczeń a kosztami naprawy wynikającymi z faktury wystawionej przez wykonawcę naprawy.

Podstawową pozycję w rachunku finansowym ubezpieczycieli stanowią wydatki związane z zaspokajaniem roszczeń ubezpieczeniowych. Pochłaniają one znaczną część pozyskiwanej składki ubezpieczeniowej. Szacuje się, że około 60-70% składki w ubezpieczeniach majątkowych i około 50% składki w ubezpieczeniach życiowych jest przeznaczane na bieżące zaspokajanie roszczeń oraz na obsługę samego procesu zmierzającego do ich zaspokojenia [3, s. 225].

Jeżeli ktoś zechciałby uzyskać względnie kompletne i przejrzyste informacje o problemach likwidacji szkód, sięgając do fachowej literatury ubezpieczeniowej, może się rozczarować. W istniejących opracowaniach dominują bowiem specjalistyczne ujęcia odnoszące się w głównej mierze do poszczególnych produktów ubezpieczeniowych oraz nawiązujące do prawnej interpretacji konkretnych przypadków [1, s. 69]. Sam proces likwidacji szkód przedstawiany jest zwykle w sposób ogólnikowy i schematyczny. Mimo jego tak dużego znaczenia w działalności zakładów ubezpieczeń trudno się temu dziwić, ponieważ nie do wszystkich szkód można zastosować schemat likwidacyjny. Niejednokrotnie osoby pracujące w zakładach ubezpieczeń napotykały liczne trudności w trakcie likwidacji, co w kon-

sekwencji zmusza je do indywidualnego podejścia w każdym z przypadków. Nie oznacza to, że nie ma konkretnego schematu likwidacji stosowanego przez zakłady ubezpieczeń. Owszem, mają one wewnętrzne procedury postępowania w przypadku zarówno zawierania umów, jak i likwidacji szkody, ale są to najczęściej ogólnikowe ujęcia całego procesu, które nie zawsze mają swoje odbicie w rzeczywistości.

Profesjonalna organizacja procesu likwidacji oraz wysokie kwalifikacje pracowników zakładów ubezpieczeń uczestniczących w nim mają fundamentalne znaczenie dla rentowności działalności ubezpieczeniowej.

Należy mieć również na uwadze bardzo duże marketingowe znaczenie zagadnienia zaspokajania roszczeń oraz zarządzania likwidacją szkód. To właśnie na tym etapie relacje między ubezpieczycielem i klientami są najbardziej intensywne oraz najbardziej subtelne [3, s. 226]. Ich ostateczny kształt przesądza o przyszłym postrzeganiu ubezpieczyciela przez rynek. Tworzą one jednocześnie długookresowe, dynamiczne relacje z klientami. Dlatego też procesy obsługi roszczeń i zmiany w tym zakresie wprowadzane przez różne zakłady ubezpieczeń są istotnym narzędziem walki konkurencyjnej.

Już od kilku lat w towarzystwach ubezpieczeniowych następuje wzrost liczby szkód komunikacyjnych i kwot wypłacanych odszkodowań, przy niewielkim wzroście wysokości składek ubezpieczeniowych. W celu oszacowania ryzyka ubezpieczeniowego, a co za tym idzie – podjęcia decyzji o zwiększeniu kwoty składki ubezpieczeniowej w poszczególnych grupach ubezpieczeń, należałoby dokonać analizy wypadków komunikacyjnych, ich przyczyn i okoliczności powstania oraz wiążących się z nimi kosztów naprawy.

Prowadzone w niektórych krajach badania niezależnych od producentów pojazdów ośrodków badawczych pozwalają ustalić zróżnicowanie kosztów napraw uszkodzeń powstałych w powtarzających się okolicznościach. Dysproporcje te są wynikiem zarówno cen części lub nakładu robocizny dla poszczególnych marek i modeli, jak i różnic w charakterze i zakresie deformacji poszczególnych pojazdów.

Także w Polsce możliwe jest już dość szczegółowe określenie struktury i rozmiaru typowych uszkodzeń powypadkowych. Wykonywanie kalkulacji kosztów napraw w sprawach szkodowych z wykorzystaniem narzędzi umożliwiających następnie wykonywanie analiz statystycznych pozwala uzyskać informację o strukturze elementów pojazdów, które ulegają uszkodzeniom. To z kolei pozwala zidentyfikować najczęściej powtarzający się typ zderzenia. Następnie na podstawie wiedzy o wysokości wypłat w poszczególnych rodzajach szkód komunikacyjnych można określić intensywność i charakter typowych uszkodzeń.

Tabele 1 i 2 przedstawiają liczbę szkód komunikacyjnych zgłoszonych na przełomie trzech miesięcy w TUiR Cigna STU SA Oddział we Wrocławiu.

W celu zrozumienia znaczenia precyzyjnego określenia kosztów naprawy oraz jego wpływu na wysokość wypłacanych odszkodowań należy prześledzić składniki kosztów napraw pojazdów oraz przyczyny ich rozbieżności.

Tabela 1. Liczba i rodzaje szkód komunikacyjnych z OC

Liczba szkód komunikacyjnych	Rodzaj uszkodzeń	Przyczyna i miejsce powstania	Warunki ruchu	Średnia wartość jednej szkody (w zł)
10	uszkodzenie przodu pojazdu bez naruszenia elementów konstrukcyjnych nadwozia	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu w ruchu miejskim, na skrzyżowaniu równorzędnym dróg osiedlowych, szkody powstałe na parkingu	zazwyczaj widoczność dobra, bez opadów	1300
10	uszkodzenia tyłu pojazdu bez naruszenia elementów konstrukcyjnych nadwozia	najechanie na tył pojazdu przez inny pojazd w ruchu miejskim, na skrzyżowaniu z sygnalizacją świetlną i podczas jazdy w korku, szkody powstałe na parkingu	zazwyczaj widoczność dobra, godziny popołudniowe, bez opadów	1300
8	uszkodzenia przodu pojazdu z naruszeniem elementów konstrukcyjnych nadwozia	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu na drogach głównych	widoczność słaba, częste opady deszczu, duża liczba pojazdów	7000
15	uszkodzenia tyłu pojazdu z naruszeniem elementów konstrukcyjnych nadwozia	niezachowanie należytej odległości w ruchu miejskim, odwrócenie uwagi kierowcy podczas rozmowy przez telefon komórkowy	widoczność umiarkowana, godziny popołudniowe, duże natężenie ruchu	5500
5	uszkodzenia przodu pojazdu z naruszeniem kabiny pasażera, tzw. szkoda całkowita – koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą pojazdu	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu na drogach głównych, nadmierna prędkość, zjechanie na przeciwny pas ruchu	widoczność dobra, bez opadów, cały dzień z naciskiem na godziny poranne, natężenie ruchu małe	2000
10	uszkodzenia tyłu pojazdu z naruszeniem kabiny pasażera, tzw. szkoda całkowita – koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą	najechanie na tył pojazdu w ruchu miejskim podczas zmiany sygnalizacji świetlnej, nadmierna prędkość i niezachowanie należytej odległości, brak zasady ograniczonego zaufania	widoczność dobra, bez opadów, duże natężenie ruchu	2000

Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentacji szkodowej towarzystwa ubezpieczeniowego Cigna STU SA Oddział we Wrocławiu.

Tabela 2. Liczba i rodzaje szkód komunikacyjnych z AC

Liczba szkód komunikacyjnych	Rodzaj uszkodzeń	Przyczyna i miejsce powstania	Warunki ruchu	Średnia wartość jednej szkody (w zł)
10	uszkodzenie przodu pojazdu bez naruszenia elementów konstrukcyjnych nadwozia	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu w ruch miejskim, na skrzyżowaniu równorzędnym dróg osiedlowych, szkody powstałe na parkingu	zazwyczaj widoczność dobra, bez opadów	1300
10	uszkodzenia tyłu pojazdu bez naruszenia elementów konstrukcyjnych nadwozia	szkody powstałe na parkingu	zazwyczaj widoczność dobra, bez opadów	1300
15	uszkodzenie szyb czołowych	jazda poza terenem zabudowanym, uderzenie kamieniem wyrzuconym spod kół jadącego z przodu pojazdu, zbyt mała odległość od pojazdu jadącego z przodu	nasilenie w okresie zimowym, bez specjalnie określonej pory	800
7	uszkodzenie przodu pojazdu z naruszeniem elementów konstrukcyjnych nadwozia	jazda drogą prowadzącą przez las, uderzenie w zwierzynę leśną	pora nocna	5000
8	uszkodzenia przodu pojazdu z naruszeniem elementów konstrukcyjnych nadwozia	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu na drogach głównych, najechanie na tył innego pojazdu	widoczność słaba, częste opady deszczu, duża liczba pojazdów	7000
15	uszkodzenia przodu pojazdu z naruszeniem kabiny pasażera, tzw. szkoda całkowita – koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą pojazdu	wymuszenie pierwszeństwa przejazdu na drogach głównych, najechanie na tył innego pojazdu, nadmierna prędkość, zjechanie na przeciwny pas ruchu	widoczność dobra, bez opadów, cały dzień, z naciskiem na godziny poranne, natężenie ruchu małe	20000

Źródło: opracowanie własne na podstawie dokumentacji szkodowej towarzystwa ubezpieczeniowego Cigna STU SA Oddział we Wrocławiu.

Zgodnie z powszechnie stosowanymi programami do sporządzania kalkulacji kosztów naprawy Audatex i Eurotax składnikami kosztowymi są:

- robocizna blacharska, mechaniczna i lakiernicza;
- materiały lakiernicze;
- części zamienne.

Na określenie **kosztów robocizny** ma wpływ cena jednej roboczogodziny (rbg) i nakłady czasowe na poszczególne operacje technologiczne. Tabela 3 przedstawia, jak znacznie mogą od siebie odbiegać ceny jednej rbg. Zależy to w głównej mierze od:

- regionu, w którym warsztat prowadzi działalność;
- wyposażenia warsztatu;
- posiadanych certyfikatów na dokonywanie napraw serwisowych;
- renomy warsztatu.

Tabela 3. Stawki za 1 rbg prac blacharskich i lakierniczych w I kwartale 2003 r. (na podstawie informacji w warsztatach współpracujących z TUiR Warta SA)

Województwo	Stawka maks. (w zł)	Stawka min. (w zł)	Stawka średnia (w zł)
Dolnośląskie	95	55	72
Kujawsko-pomorskie	80	40	65
Lubelskie	80	55	68
Lubuskie	85	50	68
Łódzkie	112	45	74
Małopolskie	95	55	69
Mazowieckie	95	45	71
Opolskie	80	55	70
Podkarpackie	70	50	58
Podlaskie	75	50	60
Pomorskie	95	55	73
Śląskie	92	60	74
Świętokrzyskie	75	40	64
Warmińsko-mazurskie	80	55	68
Wielkopolskie	85	50	66
Zachodniopomorskie	85	50	75

Źródło: [5, s. 248].

Normy dotyczące lakierowania, zwłaszcza wybór technologii producenta lub AZT, czy też kwestie nakładów czasowych na lakierowanie poszczególnych typów elementów (profile zamknięte, elementy z tworzywa sztucznego) wciąż są tematem żywych dyskusji w środowisku rzeczoznawców samochodowych. Były także przedmiotem próby standaryzowania przez Ogólnopolską Radę Techniczną, jednak nie przyniosło to konkretnego rezultatu.

Wartość **części zamiennych** zakwalifikowanych do wymiany w ramach kalkulacji kosztów naprawy w warunkach polskich wciąż stanowi największy składnik kosztów naprawy. Aktualnie funkcjonujący w Polsce rynek części zamiennych można podzielić na pewne segmenty¹:

- oryginalne wyposażenie producenta pojazdu (*original equipment manufacturer* – OEM) – to nowe części zamienne, które są tej samej jakości co komponenty wykorzystywane przy montażu pojazdu mechanicznego i które są produkowane zgodnie ze specyfikacjami i normami produkcji przedstawionymi przez producenta pojazdu w odniesieniu do produkcji komponentów lub części zamiennych dla danego pojazdu mechanicznego;
- serwisowe części zamienne dostawcy producenta (*original equipment supplier* – OES) – są to nowe części zamienne o jakości odpowiadającej wyposażeniu oryginalnemu, wyprodukowane przez przedsiębiorstwo, które może zaświadczyć w każdej chwili, że jakość tych części odpowiada jakości komponentów, które są lub były stosowane podczas montażu danych pojazdów mechanicznych;
- części zamienne rynkowe (*after market* – AF) – są to części nowe, które mogą zostać zainstalowane w pojeździe mechanicznym lub na nim w zastępstwie komponentów tego pojazdu. Wyroby te (części z ww. grupy) muszą spełniać wymagania bezpieczeństwa objęte Ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów z 22 lutego 2000 r. (DzU 2002 nr 15) i Ustawą o systemie oceny zgodności z 30 sierpnia 2002 r. (DzU 2000 nr 166).

Badania prowadzone przez Przemysłowy Instytut Motoryzacji Transportu Samochodowego wykazały, że montowane do samochodów w czasie napraw części, oznakowane znakami producenta, a także mające certyfikację bezpieczeństwa, nie odbiegają w zakresie niezawodności, funkcjonalności, trwałości od części typu OEM i OES. Ważne jest, aby naprawa była dokonywana w warsztatach stosujących prawidłową technologię napraw, używających specjalistycznych zestawów narzędzi i przyrządów naprawczych oraz diagnozujących poprawność działania zespołów za pomocą certyfikowanych przyrządów kontrolnych.

Z ustaleń PIMOT wynika, że z punktu widzenia skuteczności naprawy i jej poprawności technicznej można stosować także zespoły części z odzysku, pochodzące z demontażu pojazdów powypadkowych w zakresie napraw: blacharskich, wyposażenia tapicerskiego i wnętrza pojazdów oraz wyposażenia zewnętrznego (zderzaki, listwy i znaki ozdobne, szyby, zamki).

Badania dokonane przez TUiR Warta SA wykazały, że ceny części w hurtowniach niezależnych są generalnie od 49,5 do 53,3% niższe niż w autoryzowanych sieciach handlowych producentów lub importerów pojazdów [5, s. 249-250]. Aby

¹ Typologia rodzajów części i ich definicje zaczerpnięte z ekspertyzy PIMOT z listopada 2002
Rodzaje części stosowanych w naprawach powypadkowych – analiza techniczno-ekonomiczna.

potwierdzić tę tezę, poniżej przedstawiono analizę kosztów naprawy na przykładzie czterech popularnych pojazdów poruszających się po naszych drogach:

- Fiat Punto – okres produkcji 1994-1999,
- Škoda Felicia – okres produkcji 1995-2000,
- Toyota Corolla – okres produkcji 1993-1997,
- Volkswagem Golf – okres produkcji 1992-1997.

Podstawą analizy jest zakres najczęściej spotykanych uszkodzeń pojazdów w zgłaszanych szkodach. Są nimi uszkodzenia narożników przednich i tylnych pojazdów. Uwzględniono następujące części najczęściej uszkadzane w trakcie kolizji:

- zderzak przedni,
- kratę wlotu powietrza,
- reflektor,
- przednią lampę kierunkowskazów,
- pokrywę komory silnika,
- błotnik przedni,
- zderzak tylny,
- lampę tylną zespoloną,
- błotnik tylny,
- pas tylny.

Tabela 4. Porównanie cen części samochodu Fiat Punto

Fiat Punto		Ceny części zamiennych			
nazwa części	cena części w serwisie	cena części nie firmowanych przez producentów samochodów		cena części używanych	
	zł	zł	% nowej	zł	% nowej
Zderzak przedni	281	263	94	250	89
Krata wlotu powietrza	–	–	–	–	–
Reflektor	391	326	83	220	56
Przednia lampa kierunkowskazów	–	–	–	–	–
Pokrywa komory silnika	900	376	42	280	31
Błotnik przedni	305	149	49	165	54
Zderzak tylny	214	166	78	240	112
Lampa tylna zespolona	330	163	49	170	51
Błotnik tylny	455	170	37	170*	37
Pas tylny	401	240	60	240*	60
Razem	3277	1853	57	1735	53

* Przyjęto cenę części nowej, element używany nie występuje w ofercie sprzedaży.

** Przyjęto cenę części serwisowej, element nie występuje w ofercie sprzedaży poza serwisowej.

Źródło: [6, s. 297].

Tabela 5. Porównanie cen części samochodu Škoda Felicia

Škoda Felicia		Ceny części zamiennych			
nazwa części	cena części w serwisie	cena części nie firmowanych przez producentów samochodów		cena części używanych	
	zł	zł	% nowej	zł	% nowej
Zderzak przedni	507	442	87	200	39
Krata wlotu powietrza	386	276	72	140	36
Reflektor	387	366	94	150	39
Przednia lampa kierunkowskazów	91	71	78	30	33
Pokrywa komory silnika	771	577	75	280	36
Łotnik przedni	330	95	29	95*	29
Zderzak tylny	507	276	54	140	28
Lampa tylna zespolona	244	218	89	80	33
Łotnik tylny	504	280	56	280*	56
Pas tylny	341	322**	95	322**	95
Razem	4069	2923	72	1717	42

* Przyjęto cenę części nowej, element używany nie występuje w ofercie sprzedaży.

** Przyjęto cenę części serwisowej, element nie występuje w ofercie sprzedaży poza serwisowej.

Źródło: [6, s. 298].

Tabela 6. Porównanie cen części samochodu Volkswagen Golf

Volkswagen Golf		Ceny części zamiennych			
nazwa części	cena części w serwisie	cena części nie firmowanych przez producentów samochodów		cena części używanych	
	zł	zł	% nowej	zł	% nowej
Zderzak przedni	1233	230	19	130	11
Krata wlotu powietrza	150	66	44	80	53
Reflektor	382	200	52	180	47
Przednia lampa kierunkowskazów	85	44	52	30	35
Pokrywa komory silnika	995	300	30	200	20
Łotnik przedni	532	116	22	100	19
Zderzak tylny	1401	246	18	120	9
Lampa tylna zespolona	324	120	37	120	37
Łotnik tylny	1244	500	40	500*	40
Pas tylny	624	250	40	250*	40
Razem	6971	2072	30	1710	25

* Przyjęto cenę części nowej, element używany nie występuje w ofercie sprzedaży.

** Przyjęto cenę części serwisowej, element nie występuje w ofercie sprzedaży poza serwisowej.

Źródło: [6, s. 298].

Tabela 7. Porównanie cen części samochodu Toyota Corolla

Toyota Corolla	Ceny części zamiennych				
nazwa części	cena części w serwisie	cena części nie firmowanych przez producentów samochodów		cena części używanych	
	zł	zł	% nowej	zł	% nowej
Zderzak przedni	676	160	24	240	35
Krata wlotu powietrza	281	85	30	60	21
Reflektor	1089	245	22	220	20
Przednia lampa kierunkowskazów	145	55	38	40	28
Pokrywa komory silnika	1164	331	28	300	26
Łotnik przedni	884	110	12	110*	12
Zderzak tylny	676	240	35	230	34
Lampa tylna zespolona	397	190	48	190*	48
Łotnik tylny	1489	978	66	978*	66
Pas tylny	710	710*	100	710*	100
Razem	7513	3104	41	3078	41

* Przyjęto cenę części nowej, element używany nie występuje w ofercie sprzedaży.

** Przyjęto cenę części serwisowej, element nie występuje w ofercie sprzedaży poza serwisowej.

Źródło: [6, s. 299].

Tabela 8. Porównanie kosztów naprawy blacharskiej pojazdów

Marka pojazdu	Łączny czas naprawy blacharskiej [rbg]	Koszty naprawy blacharskiej brutto dla stawek	
		50+22% VAT [zł/rbg]	90+22% VAT [zł/rbg]
Fiat Punto	15,2	927	1669
Škoda Felicia	16,4	1000	1801
Toyota Corolla	14,3	872	1570
Volkswagen Golf	20,1	1226	2207

Źródło: [6, s. 300].

Tabela 9. Porównanie kosztów naprawy lakierniczej pojazdów

Marka pojazdu	Łączny czas naprawy lakierniczej [rbg]	Materiały lakiernicze brutto	Koszty naprawy lakierniczej brutto dla stawek	
		[zł]	50+22% VAT [zł/rbg]	90+22% VAT [zł/rbg]
Fiat Punto	7,3	528	534	1069
Škoda Felicia	8,1	604	593	1186
Toyota Corolla	8,8	673	644	1288
Volkswagen Golf	10,4	1013	761	1523

Źródło: [6, s. 300].

Koszty naprawy lakierniczej wyliczono przy założeniu, iż pojazdy mają powłokę lakierniczą jednowarstwową akrylową, zderzaki zaś nie są lakierowane.

Tabela 10 przedstawia całkowite nakłady finansowe (maksymalne i minimalne), jakie należy ponieść w celu przywrócenia analizowanych pojazdów do stanu sprzed szkody.

Tabela 10. Porównanie łącznych kosztów naprawy pojazdów

Marka pojazdu	Łączny koszt naprawy brutto [zł]	
	minimalny	maksymalny
Fiat Punto	3724	6543
Škoda Felicia	3914	7660
Toyota Corolla	5267	11044
Volkswagen Golf	4710	11714

Źródło: [6, s. 300].

Dokonana analiza wskazuje, że koszty naprawy są uzależnione od wielu czynników. Z tego też względu osoby obsługujące likwidację szkody w firmach ubezpieczeniowych powinny analizować każdą sprawę indywidualnie, wnikliwie weryfikując zgłaszane roszczenia, nie tylko poprzez specjalistyczne oprogramowanie komputerowe, lecz również niejednokrotnie sprawdzenie, w jaki sposób została przeprowadzona naprawa pojazdu, jakie zostały użyte części do naprawy pojazdu i jakie obowiązują rzeczywiste stawki w warsztacie dokonującym naprawy. Zachowanie takich reguł likwidacji wpływa na zmniejszenie wypłat nienależnych odszkodowań i zapłaty rzeczywistej rekompensaty za poniesione straty.

Bardzo częstym źródłem sporów między uczestnikami procesu likwidacji szkód w pojazdach są różnice pomiędzy wysokością szkody ustaloną przez zakład ubezpieczeń a kosztami naprawy zafakturowanymi przez wykonawcę naprawy². Różnice te można uzasadnić postanowieniami ogólnych warunków ubezpieczenia oraz ograniczeniami zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. Najważniejsze różnice wspólne dla wszystkich szkód w pojazdach to przyjęta różna wartość części lub zastosowane różne stawki za robociznę. Jednak istnieją także źródła różnic specyficzne dla szkód z ubezpieczenia autocasco i dla szkód z odpowiedzialności cywilnej sprawcy szkody. W związku z tym udokumentowana wysokość kosztów naprawy nie może być czynnikiem decydującym o wysokości świadczenia zakładu ubezpieczeń.

W przypadku szkody w pojeździe mamy do czynienia z dwoma reżimami odpowiedzialności:

- autocasco;
- odpowiedzialność cywilna.

² Zakład ubezpieczeń określa wysokość szkody w pojeździe, która może być mniejsza od określonych przez warsztat kosztów naprawy. Warsztat wówczas wzywa właściciela pojazdu do pokrycia tej różnicy z własnych środków, co powoduje niezadowolenie poszkodowanego.

Zasady ustalania wysokości szkody w reżimie autocasco mogą być różne w zależności od zakładu ubezpieczeń. Poniżej dokonano analizy na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia pojazdów lądowych od uszkodzeń autocasco i od kradzieży obowiązujących dla umów ubezpieczenia zawieranych z TUiR Warta SA³.

W razie zaistnienia szkody całkowitej odszkodowanie stanowi różnicę pomiędzy wartością pojazdu w stanie na chwilę przed szkodą a wartością pojazdu w stanie uszkodzonym. Za szkodę całkowitą ww. o.w.u. uznają taką szkodę, której koszt naprawy przekracza 70% wartości rynkowej pojazdu przed szkodą. W takiej sytuacji podstawą do ustalenia wysokości szkody nie są koszty naprawy (naprawy się nie dokonuje).

W przypadku szkody częściowej jej wysokość jest zależna od wybranego przez ubezpieczonego jednego z dwóch wariantów ubezpieczenia, **podstawowego** lub **specjalnego**. W obu wariantach bierze się pod uwagę: w zakresie robocizny – naprawcze normy czasowe określone przez producenta pojazdu i ujęte w systemie Audatex lub Eurotax, natomiast w zakresie części zamiennych – ceny podane w aktualnych polskich wydaniach katalogu Audatex lub Eurotax. Oba warianty przewidują także pomniejszenie wartości części z tytułu indywidualnego zużycia eksploatacyjnego takich podzespołów, jak ogumienie, akumulator, elementy układu hamulcowego i wydechowego. Natomiast przy ustalaniu odszkodowania za szkody w: pasach bezpieczeństwa, napinaczach pasów, poduszkach powietrznych i sterownikach do tych urządzeń oraz w wyposażeniu dodatkowym nie uwzględnia się ubytku wartości tych elementów. W przypadku stwierdzenia w elementach zakwalifikowanych do wymiany wcześniejszych uszkodzeń lub napraw zmniejszających ich walory użytkowe TUiR Warta SA w obu wariantach stosuje potrącenia wynikające ze zużycia technicznego, niezależnie od rynkowego ubytku wartości części.

W wariantcie **podstawowym** uwzględniany jest procentowo ustalony rynkowy ubytek wartości części zamiennych – nie przekraczający procentowo ustalonego poziomu ubytku wartości rynkowej pojazdu ustalonego przez TUiR Warta SA – określonego w kalkulacji naprawy. Wariant **specjalny** nie przewiduje stosowania ubytku części zamiennych z wyjątkiem ww., w przypadku zaś braku możliwości ustalenia średniej stawki robocizny dopuszcza się przyjęcie stawki za 1 roboczogodzinę stosowanej indywidualnie przez wykonawcę naprawy, o ile nie przekracza ona 120% stawki za roboczogodzinę – stosowanej przez dany warsztat w naprawach gwarancyjnych.

Dodatkowo ustalone odszkodowanie może być pomniejszone z tytułu:

- zastosowania udziału własnego ubezpieczającego w szkodzie (zależnie od umowy, np. 15%),

³ Ogólne warunki ubezpieczenia pojazdów lądowych od uszkodzeń autocasco (AC) wraz z warunkami rozszerzenia o ryzyko kradzieży (KR) i opcje dodatkowe mające zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 1 stycznia 2004 r.

- wyczerpania sumy ubezpieczenia – o kwotę przekraczającą sumę ubezpieczenia, przekroczenia dopuszczalnej prędkości przez kierującego ubezpieczonym pojazdem o więcej niż 30 km/h – o 25%,
- podania przez ubezpieczającego nieprawdziwych lub niepełnych danych mających wpływ na wysokość składki – proporcjonalnie do skali wywołanego błędu w wyliczeniu składki,
- potrącenia składki pozostałej do zapłacenia – o kwotę niezapłaconej składki,
- niedopełnienia obowiązków przez kierowcę w razie zaistnienia szkody lub przez zgłaszającego roszczenie w czasie likwidacji szkody – o stopniu pomniejszenia odszkodowania decyduje TUiR Warta SA.

W przypadku ustalania wysokości szkody w pojeździe zgodnie z reżimem odpowiedzialności cywilnej granice odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń określają ogólne warunki ubezpieczenia, odwołując się do k.c.

Zamiarem ustawodawcy jest ochrona osób poszkodowanych na skutek zdarzeń powstałych w związku z ruchem pojazdów. O sposobie naprawy szkody zgodnie z art. 363 k.c. decyduje poszkodowany. Możliwe jest bądź przywrócenie stanu poprzedniego, bądź zapłata odpowiedniej sumy pieniężnej. Oznacza to, że osoba ubiegająca się o naprawienie szkody może dokonać wyboru sposobu i miejsca dokonania naprawy pojazdu. Firma ubezpieczeniowa zaś zobowiązana jest do pokrycia rzeczywistych kosztów naprawy pojazdu, chyba że przywrócenie do stanu poprzedniego stwarzałoby nadmierne trudności lub generowałoby koszty z tym związane. W tym przypadku świadczenie zakładu ubezpieczeń ogranicza się do wypłaty odszkodowania pieniężnego. Zatem także na gruncie reżimu odpowiedzialności cywilnej część odszkodowań może być ustalona metodą różnicową, a co za tym idzie – być nieporównywalna z kosztami naprawy.

Warto również wspomnieć o orzeczeniu Sądu Najwyższego z 5 listopada 1980 r.⁴, w którego uzasadnieniu jest napisane, że „osoba odpowiedzialna za szkodę obowiązana jest zwrócić poszkodowanemu wszelkie celowe, ekonomicznie uzasadnione wydatki (...), a do wydatków tych należy zaliczyć także koszt nowych części i innych materiałów, których użycie było niezbędne do naprawienia uszkodzonej rzeczy”.

Część ubezpieczycieli interpretuje ten wyrok w ten sposób, że „nowe części” to nie tylko te zakupione u dealera marki, której pojazd został uszkodzony, a więc części charakteryzujące się maksymalnymi cenami na rynku, ale także inne, nie-markowe części. Sąd Najwyższy usankcjonował także zastosowanie części nowych tylko w sytuacji, gdy ich użycie jest „niezbędne do naprawienia uszkodzonej rzeczy”. W związku z tym, niezbędność użycia nowych części zajdzie tylko wtedy, gdy nie ma możliwości pozyskania pełnosprawnej części używanej.

⁴ Sygn. SN III CRN 223/80.

Jeżeli do wymiany zakwalifikowano elementy, które przed szkodą były zużyte w sposób nadmierny, i zastosowano do naprawy części nowe, to fakt ten powinien być odnotowany na ocenie technicznej pojazdu wykonanej przez rzeczoznawcę lub likwidatora dokonującego oględzin uszkodzonego samochodu. Wówczas istnieje podstawa do wypłaty częściowej kwoty poniesionych kosztów.

Sąd Najwyższy w wyroku z 25 kwietnia 2002 r.⁵ uznał za możliwe przypisanie poszkodowanemu naruszenie wymagania art. 354, ust. 2 k.c. współpracy z dłużnikiem w razie wykazania, że świadomie lub przez niedbalstwo kupił części droższe. Taki sam zarzut można analogicznie postawić w razie wykazania, że poszkodowany świadomie lub przez niedbalstwo wykonał naprawę w warsztacie, w którym obowiązują wyższe stawki za robociznę, przez co podrożyło koszty naprawy.

Wśród innych ograniczeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z tytułu szkody w pojeździe, likwidowanej z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej sprawcy należy wspomnieć o przyczynieniu się poszkodowanego do zaistnienia lub powiększenia rozmiaru szkody⁶. Odszkodowanie pomniejsza się proporcjonalnie do stopnia winy obu stron, a więc określa się w procentach stopień przyczynienia się poszkodowanego i o taką część pomniejsza się ustalone odszkodowanie.

Ze względu na ograniczone ramy opracowania poruszone zostały tylko niektóre problemy związane z likwidacją szkody. Jest to temat zbyt szeroki, aby móc go opisać na kilku stronach.

Terminowa wypłata prawidłowo skalkulowanych świadczeń i odszkodowań należy do podstawowych obowiązków zakładów ubezpieczeń. Jest to także jedno z podstawowych kryteriów rynkowych oceny ubezpieczyciela przez jego klientów w długim okresie.

Świadczenia i odszkodowania stanowią jednocześnie główną część strony rozchodów technicznego i ogólnego rachunku wyników zakładu ubezpieczeń i w związku z tym mają zasadniczy wpływ na jego kondycję finansową.

Likwidacja szkody, zwłaszcza komunikacyjnej, jest bardzo trudna i skomplikowana, co przyczynia się m.in. do tego, że jest tak niewiele literatury na ten temat. Ze względu jednak na to, że ubezpieczenia komunikacyjne stanowią podstawową grupę ubezpieczeń działu II, pod względem zarówno zebranej składki, jak i wypłaconych odszkodowań, stają się one przedmiotem szczególnego zainteresowania ze strony zakładów ubezpieczeń, które mają je w swojej ofercie produktowej.

Przedstawiona w artykule analiza kosztów naprawy szkód komunikacyjnych obrazuje, jak znaczne mogą powstać w związku z tym rozbieżności. Daje to podstawy wielu konfliktom między uczestnikami procesu likwidacyjnego. Każda ze stron tego procesu działa we własnym interesie – poszkodowany dąży do tego, aby ubezpieczyciel w jak największym stopniu zrekompensował mu poniesione straty,

⁵ Sygn. SN I CKN 1466/99.

⁶ Kodeks cywilny art. 362.

w interesie zakładu ubezpieczeń będzie natomiast wypłacanie tylko takich odszkodowań, które są konieczne. Ubezpieczenie powinno bowiem rekompensować poniesione straty, ale nie może ono przysparzać korzyści osobie poszkodowanej.

Ze względu na sprzeczność interesów, a dodatkowo na znaczną złożoność procesu likwidacyjnego – szczególnie w przypadku szkód komunikacyjnych, niezmiernie istotny staje się profesjonalizm osób obsługujących ten proces. Nie jest łatwe stwierdzenie, na jakim poziomie powinno być wypłacone odszkodowanie lub czy w ogóle jest ono należne. To właśnie ten etap decyduje w największej mierze o tym, jak klienci oceniają dany zakład ubezpieczeń i czy w ogóle pozostaną nadal jego klientami. Z drugiej strony ubezpieczyciel powinien wykazać się wielką „czujnością” zwłaszcza w dobie tak gwałtownego wzrostu przestępstw ubezpieczeniowych.

Literatura

- [1] Jedynek P., *Ubezpieczenia gospodarcze*, Księgarnia Akademicka, Kraków 2003, Dokumentacja szkodowa TUiR CIGNA STU SA.
- [2] Krusiewicz M.Z., *Relacje pomiędzy kosztami napraw powypadkowych pojazdów, a ich wartością rynkową w praktyce ubezpieczeń komunikacyjnych*, [w:] *Rozwój techniki samochodowej a ubezpieczenia komunikacyjne*, I konferencja naukowo-techniczna, Radom, 17 czerwca 2003, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka, Stowarzyszenie Rzeczników Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego, Info – Ekspert, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka w Radomiu, Radom 2003.
- [3] Monkiewicz J. (red.), *Podstawy ubezpieczeń. Tom III – przedsiębiorstwo*, Poltext, Warszawa 2003.
- [4] Ogólne warunki ubezpieczenia pojazdów lądowych od uszkodzeń autocasco (AC) wraz z warunkami rozszerzenia o ryzyko kradzieży (KR) i opcje dodatkowe mające zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od 1 stycznia 2004 r., TUiR WARTA SA.
- [5] Ptaszyński P., *Koszty naprawy pojazdu a wysokość szkody w pojeździe*, [w:] *Rozwój techniki samochodowej a ubezpieczenia komunikacyjne*, I konferencja naukowo-techniczna, Radom, 17 czerwca 2003, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka, Stowarzyszenie Rzeczników Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego, Info – Ekspert, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka w Radomiu, Radom 2003.
- [6] Szymaczak B., *Wysokość roszczenia a odszkodowanie*, [w:] *Rozwój techniki samochodowej a ubezpieczenia komunikacyjne*, I konferencja naukowo-techniczna, Radom, 17 czerwca 2003, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka, Stowarzyszenie Rzeczników Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego, Info – Ekspert, Wyższa Szkoła Biznesu im. Biskupa Jana Chrapka w Radomiu, Radom 2003.
- [7] Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (DzU 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.)
- [8] Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 listopada 1980 r. (III CRN 223/80) opublikowano w OSNC 1981/10/186.
- [9] Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 kwietnia 2002 r. (I CKN 1466/99) opublikowany w OSNC 2003/5/64.

CHOSEN SOURCES OF CONFLICTS BETWEEN INJURED PARTIES AND INSURANCE COMPANIES IN A PROCESS OF LIQUIDATION OF COMMUNICATIONAL DAMAGES

Summary

Differences between repair costs of damaged vehicle confirmed by invoice and amount of the claim calculated by the insurer, are frequently causing conflicts among participants of claims handling process. These differences are lawful thanks to general conditions of insurance and limitations of the scope of insurer's obligations.

There are rules presented concerning the calculating of insurance premium in the motor insurance.

Mgr Monika Kielbasa jest asystentem w Katedrze Finansów na Wydziale Gospodarki Narodowej Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu.