



CENA PROMOCYJNA DO 30 KWIECIA!

szkolenie przed egzaminem

7-9 czerwca 2013 r. - Warszawa
Szkolenie przed egzaminem brokerskim

Wokół likwidacji

Data publikacji: 2013-03-14

Dz.U. nr: 3202

Nie mogło powstać w tych okolicznościach

Decyzja odmowna musi być konkretna. Samo stwierdzenie, że "naszym zdaniem do zdarzenia nie doszło w deklarowanych okolicznościach" ani nie spełnia funkcji skutecznie napisanej odmowy, ani nie wyjaśnia dlaczego ubezpieczyciel nie wierzy poszkodowanemu. - Monika Borowiecka-Paczkowska

Likwidacja każdej szkody przypomina trochę relacje jakie panują pomiędzy dziećmi a ich rodzicami - na pytanie "czy odrobiłeś lekcje?", rodzic otrzymuje zazwyczaj odpowiedź pozytywną, lecz często wiedziony różnego rodzaju podejrzewaniem i doświadczeniami życiowymi dokonuje wyrzykowego sprawdzenia wiarygodności tych oświadczeń.

Samo podejrzenie nie wystarczy

Tak samo przy likwidacji szkody - poszkodowany zgłaszając szkodę przedstawia swoją wersję przebiegu

Likwidacja każdej szkody przypomina trochę relacje

zdarzenia. Wersja ta jest potwierdzana u wskazanego sprawcy, który albo tylko odpisuje "potwierdzam, to ja", ale częściej pod delikatnym naciskiem ubezpieczyciela rysuje mozolnie szkic sytuacyjny i opisuje przebieg zdarzenia. Następnie te dane konfrontowane są z wynikami oględzin uszkodzonego mienia lub wynikami badania przy szkodzie na osobie. A gdy to nie wystarcza, do kompletu dorzucamy oględziny np. pojazdu sprawcy, miejsca zdarzenia. I niby wydaje się, że wszystko pasuje a jednak... Są takie sytuacje, gdy czujemy przez skórę, że tego zdarzenia nie było, albo może i było, ale w innych niż podawane okolicznościach. Czujemy, że coś po prostu śmierdzi.

jakie panują pomiędzy dziećmi a ich rodzicami.

Nie wystarczy jednak mieć tylko podejrzenie. Trzeba mieć na to dowody, i to dowody poparte dobrze sformułowanymi argumentami, a nie przypuszczeniami czy też osobistymi odczuciami opiniującego. Gdyby odmowę lub zmniejszenie należnego odszkodowania/ świadczenia można było argumentować tylko przeczuciami, to likwidator nie potrzebowałby pomocy specjalisty (najczęściej rzeczoznawcy), tylko sam wydawałby opinie i decyzje w tym zakresie. Niestety tak nie jest i - chcąc nie chcąc - wcześniej czy później w takiej "podejrzanej" sprawie pojawia się równie interesująca opinia specjalisty na temat...

Igła w stogu siana

I tutaj zaczyna się dramat. Bo co zrobić z opinią, w której rzeczoznawca pisze, że okoliczności wydają mu się dziwne lub gdy wskazuje na to, że policjant zawsze idzie na skróty, a więc notatka urzędowa o niczym nie świadczy? Co zrobić, gdy teza o tym, że do zdarzenia nie mogło dojść w danych okolicznościach poparta jest tylko moralnymi przemyśleniami? Nie jest bowiem filozofią napisać "wydaje mi się, że uszkodzenia do siebie nie pasują", bo to zazwyczaj widać gołym okiem. Trzeba to "wydaje" zamienić na "wiem i umiem udowodnić", że te uszkodzenia do siebie nie pasują i nie mogły powstać w tych okolicznościach. Rezultatem takiego stanowiska powinna być lista sprecyzowanych argumentów opartych na badaniach empirycznych, statystycznych i metodologicznych. A jeżeli pomimo wszelkich podjętych działań nie da się w sposób konkretny udowodnić hipotezy o tym, że mamy tutaj do czynienia z próbą wyłudzenia odszkodowania, to lepiej odstąpić niż upierać się przy swoim.

Nie jest filozofią napisać "wydaje mi się, że uszkodzenia do siebie nie pasują".

Bo prawda jest taka, że znalezienie dobrego specjalisty, który nie tylko potrafi określić co mu w sprawie nie pasuje, ale również to uzasadnić przypomina szukanie igły w stogu siana. Na palcach jednej ręki mogą policzyć osoby, które rzeczywiście potrafiły uporać się z tym problemem. Bo nie wystarczy być rzeczoznawcą, by móc wydawać takie opinie. Tak jak w każdym zawodzie trzeba mieć do tego predyspozycje i nie każdy musi je mieć. Dodatkowo trzeba być świadomym tego, że wydając opinię wskazującą na próbę oszustwa bierze się na siebie odpowiedzialność za to, co się w tej opinii napisało. Ponieważ w wielu przypadkach stanowić ona będzie podstawę do wydania decyzji odmownej.

Konkretna odmowa

A decyzja odmowna musi być konkretna. Samo stwierdzenie, że "naszym zdaniem do zdarzenia nie doszło w deklarowanych okolicznościach" ani nie spełnia funkcji skutecznie napisanej odmowy, ani nie wyjaśnia dlaczego ubezpieczyciel nie wierzy poszkodowanemu. Tak jak już wielokrotnie pisałam - jestem zwolenniczką pism skierowanych do konkretnego adresata, a nie do anonimowego poszkodowanego. Skoro zatem twierdzimy, że szkody nie było, a Szanowny Poszkodowany próbuje nas naciągnąć, to napiszmy mu punkt po punkcie, co na niego mamy. Jeżeli to rzeczywiście przekręt to albo się wystraszy, albo będzie przekonany o tym, że i tak mu nic nie udowodnimy i będzie walczył dalej. Ale nie będzie mógł powiedzieć, że nie wiedział jakie były podstawy odmowy.

Ten element procesu likwidacji szkody to kolejne ogniwo, które może generować niepotrzebne koszty. Tak jak przy różnych interpretacjach przepisów prawa

Opinie w wątpliwych sprawach powinni wydawać

mających wpływ na to czy ubezpieczyciel przyjmie odpowiedzialność, czy też nie, tak też przy wydawaniu odmów na tzw. odmienne okoliczności lub brak korelacji uszkodzeń, oszczędność na wypłaconym odszkodowaniu jest chwilowa i złudna. Bo jeżeli argumenty są cienkie, to też opinia naszego rzeczoznawcy czy też specjalisty się nie ostatnie, a przy wypłacie odszkodowania pojawi się dodatkowo element odsetek za zwłokę.

**wyselekcjonowani
pracownicy.**

Ostatnie słowo

W tym miejscu chciałabym podkreślić, że bynajmniej nie jestem za tym, by od działań sprawdzających odstępować, bo są one potrzebne a wręcz niezbędne. Bo przecież to okazja czyni złodzieja i tak też jest przy roszczeniach. Często poszkodowany nie planuje przestępstwa, ale ponieważ nadarza się okazja i ktoś go namówił (wiesz, raz mi się udało....) to z tej okazji korzysta. Tym bardziej dobrze przeprowadzone badania i dobra opinia będą w takich przypadkach skuteczne, by odstraszać ewentualnych amatorów tego typu przypadków. A jak odmowa opiera się na domysłach, to opinia o tym, że ubezpieczyciela łatwo oszukać będzie się utrzymywać nadal.

Dlatego namawiam do tego, by opinie w sprawach wątpliwych wydawali wyselekcjonowani pracownicy, a nie każdy rzeczoznawca, który jest pod ręką. Namawiam do tego, by ostatnie słowo w kwestii czy mamy do czynienia z wyłudzeniem, czy też nie miała osoba odpowiedzialna za proces likwidacji szkód (właściciel procesu). By nie dać się szantażować mało przydatnymi opiniami tylko dlatego że ktoś ma jakieś podejrzenie. Bo i tak wszelkie konsekwencje spadną na likwidatora, a nie na rzeczoznawcę. A może jednak wprowadzić zasadę odpowiedzialności opiniującego? Może by to ich trochę ostudziło?

Wszystko kosztuje - taka jest prawda. Zła i lakoniczna opinia również. I chodzi nie tylko o honorarium opiniującego, oczywiście....

Monika Borowiecka-Paczkowska
MBP Szkolenia Ubezpieczeniowe
Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

Strona przygotowana przez [Ogma Sp. z o.o.](#)