

9 marca 2012
17:56



PROMOCJA
Ostatni dzień

IMP
Insurance Meeting Point

LIKWIDACJA SZKÓD W UBEZPIECZENIACH CARGO
Praktyka I problemy
Marek Gryniuk
30 marca 2012 r.

Wokół likwidacji

Data publikacji: 2012-03-08
Dz.U. nr: 2949

Odpowiedzialność na cito

Nie ma nawyku w narodzie, by sprawca wypadku samodzielnie informował swojego ubezpieczyciela o tym co się stało. Nie ma również nawyku współpracy z ubezpieczycielem. Jest natomiast nawyk odmowy współpracy ze względu na napisane oświadczenie lub interwencję policji. - Monika Borowiecka-Paczkowska

Nic tak nie pobudza do napisania artykułu jak rozmowa zasłyszana przy sąsiednim stoliku. A o szkodach (komunikacyjnych) dyskutuje się często i nawet nie trzeba specjalnie podsłuchiwać by coś na ten temat usłyszeć. A było to tak - pewna Pani opowiadała Panu o tym, że uczestniczyła ostatnio (jako pasażerka) w wypadku komunikacyjnym. Pan, wyglądający na osobę poważną zapytał " czy była na miejscu zdarzenia policja?" i po uzyskaniu odpowiedzi, że nie dodał: "no to raczej odszkodowania tak łatwo nie otrzymacie".

Z mandatem czy bez

Specjaliści od ubezpieczeń, w szczególności od ustalania odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, uśmiechnęli by się może z przekąsem. Co ma mandat karny do tego czy ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie, czy też nie! A jednak! Oto inna

historia z życia wzięta - spotkałam się z przypadkiem (opowiedzianym przez znajomą), w którym na funkcjonariusza policji została złożona skarga. Dlaczego? Bo po interwencji na miejscu zdarzenia nie ukarał żadnego z uczestników mandatem tylko ich pouczył. A powód skargi? Otóż ubezpieczyciel stwierdził, że skoro nie ma mandatu to nie wypłaci odszkodowania. I tak to policjant znalazł się w kropce - czy zawsze ma karać mandatem? Wydaje się to nielogiczne, bo przecież mandat karny tylko potwierdza, że w subiektywnej ocenie funkcjonariusza policji ukarany kierujący popełnił wykroczenie, w okolicznościach ustalonych na podstawie relacji uczestników, po przyjeździe na miejsce zdarzenia już po jego zaistnieniu, zaś zadaniem ubezpieczyciela jest ustalenie, czy kierujący lub posiadacz ponoszą odpowiedzialność cywilną za spowodowanie szkody. Okazuje się jednak, że w praktyce likwidacyjnej szkód komunikacyjnych odgrywa on bardzo ważną rolę. Dlaczego? Uzasadnienie poniżej.

W likwidacji telefonicznej nie ma czasu na ustalenie odpowiedzialności cywilnej sprawcy.

Proces likwidacji szkód

Pierwszą podstawową sprawą jest to czego oczekuje klient od ubezpieczyciela, zgłaszając szkodę z OC? Że wypłaty odszkodowania to wiedzą wszyscy. Ale przede wszystkim oczekuje szybkiego przyjęcia odpowiedzialności za skutki wypadku. Co w takiej sytuacji robią ubezpieczyciele? Budują różnego rodzaju systemy udogodnień dla klientów by ten mógł szybko zgłosić szkodę i równie szybko otrzymać decyzję. Co jest miarą sukcesu w tym przypadku? Czas i przede wszystkim czas. W końcu mity się jest pochwalić - wypłacamy odszkodowanie w terminie 7 dni od zgłoszenia!

Zobaczmy taki proces na krótkim przykładzie:

1. Do wypadku doszło 5 marca 2012 roku,
2. Poszkodowany zgłasza szkodę telefonicznie tego samego dnia,
3. Likwidator potwierdza podczas przyjęcia zgłoszenia fakt ochrony ubezpieczeniowej,
4. Poszkodowany oświadcza, że nie miejscu wypadku była policja i ukarała mandatem kierującego pojazdem sprawcy,
5. Poszkodowany podaje dane sprawcy (na szczęście je posiada co bynajmniej nie jest zawsze takie pewne, o czym praktycy likwidacji szkód doskonale wiedzą),
6. Likwidator samodzielnie - na podstawie podanych przez poszkodowanego uszkodzeń - wycenia szkodę - wychodzi niedużo, bo raptem 1,5 tys. zł brutto,
7. Likwidator na podstawie wewnętrznych wytycznych klasyfikuje szkodę do obsługi telefonicznej i staje przed dylematem, jak ustalić (potwierdzić) odpowiedzialność kierującego lub posiadacza pojazdu,
8. Ma praktycznie dwie drogi - skontaktować się ze sprawcą i uprzejmie poprosić policję o przesłanie notatki urzędowej,
9. Kontakt ze sprawcą nic nie wyjaśnia - pan w rozmowie z likwidatorem uprzejmie wyjaśnia, że nie zamierza i nie chce niczego wyjaśniać, bo na miejscu zdarzenia była policja (a poza tym nie ma wcale takiego obowiązku - co jest nie do końca prawdą - ale o tym w podsumowaniu artykułu),
10. Policja zaś najpierw nie odpowiada, a następnie z przyczyn niewiadomych, pomimo zapisów art. 25 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej rzuca likwidatorowi kłody pod nogi, informując że udzieli odpowiedzi, pobierając stosowną opłatę za udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych,
11. Zbliża się termin 30-dniowy a likwidator nie ma nic - mógłby poprosić o oględziny pojazdu sprawcy (ale ten się na to nie zgadza), mógłby wysłać kogoś na miejsce zdarzenia (ale za 1,5 tys. zł?). Co zatem robić? Gdyby chociaż była ta notatka urzędowa i informacja o mandacie karnym...

Uproszczenia likwidacyjne wywindowały rangę mandatu karnego.

Sprawa niby banalna a wcale nietatwa. Wielokrotnie, prowadząc szkolenia na temat ustalania odpowiedzialności cywilnej sprawcy wypadku, spotykam się z następującym stanowiskiem - to wszystko super, ale my w likwidacji telefonicznej nie mamy na to czasu! A przecież musimy wydać decyzję. Wiemy że mandat nie przesądza o odpowiedzialności lecz jest to przynajmniej jakiś dowód na to, że doszło do zdarzenia. I powiem szczerze - trudno mi na takie głosy odpowiadać.

Informować ubezpieczyciela

Jak widać uproszczenia likwidacyjne wywindowały mandat karny do rangi głównego kryterium

Nie ma nawyku współpracy z ubezpieczycielem.

przesądającego o tym, czy będzie wypłata odszkodowania, czy też nie. I wcale nie z powodu niewiedzy likwidatorów, lecz z powodu wymogów korporacyjnych by decyzje podejmować szybko, jak najszybciej. Trudno mi jednoznacznie ocenić wady i korzyści tego rozwiązania. Zawsze ktoś powie, że ten który został ukarany mandatem nie będzie kwestionował swojej odpowiedzialności (co jest nie do końca zgodne z prawdą, bo często mandat przyjmowany jest "dla świętego spokoju"). Z drugiej zaś strony dochodzić będzie do sytuacji, w których nie wezwanie policji na miejsce zdarzenia uniemożliwi otrzymanie należnego odszkodowania (co nie jest uzasadnione, bo przecież do zdarzenia doszło i ktoś ponosi odpowiedzialność cywilną za jego skutki, nie mówiąc już o tym, że nie ma obowiązku wzywania policji do przypadków, w których nie było osób rannych lub nie ma podejrzenia co do popełnienia przestępstwa).

A można by uniknąć tych sytuacji, gdyby sprawcy wypadków stosowali się do obowiązków narzuconych na nich przez art. 16 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, który określa, że "w przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem obowiązkowym (...) uczestnicząca w nim osoba objęta tym ubezpieczeniem jest ponadto obowiązana do: (...) 2) niezwłocznego powiadomienia o zdarzeniu zakładu ubezpieczeń, udzielając mu niezbędnych wyjaśnień i przekazując posiadane informacje". Nie ma jednak nawyku w narodzie, by sprawca wypadku samodzielnie informował swojego ubezpieczyciela o tym co się stało. Nie ma również nawyku współpracy z ubezpieczycielem. Jest natomiast nawyk odmowy współpracy ze względu na napisane oświadczenie lub interwencję policji. A szkoda - bo mając takie dane przed zgłoszeniem się poszkodowanego (lub równocześnie z nim) ubezpieczyciel mógłby szybko podjąć decyzję (ma relacje obu stron) jak również zapobiegać pojawiającemu się procederowi "puchnięcia szkód" tj. ich zwiększania się od dnia wypadku do dnia zgłoszenia (bo ma relację o uszkodzeniach od swojego ubezpieczonego). I wtedy fakt, czy była Policja i czy kierujący został ukarany mandatem przestaje odgrywać tak dużą rolę. A i zmieszczenie się w terminie 30 dni na wydanie decyzji byłoby łatwiejsze.

Niniejszym propagowanie idei zawiadania ubezpieczyciela o spowodowaniu szkody przez sprawcę odpowiednim organom do przemyślenia zostawiam.

Monika Borowiecka-Paczkowska

Archiwum: [Wokół likwidacji](#)

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