

W związku z wytyczną dotyczącą likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych nr 14.1 w brzmieniu: „Zakład ubezpieczeń powinien przekazać uprawnionemu, z własnej inicjatywy, kalkulację kosztów naprawy pojazdu, na podstawie której ustalił wartość świadczenia.” do rozważenia konieczne są poniższych sytuacji:

- a) klient zwraca się do TU z konkretnym roszczeniem kwotowym dotyczącym kosztów naprawy uszkodzonego pojazdu np. oszacowanym na podstawie oferty uzyskanej od warsztatu naprawczego. Ubezpieczyciel wykonuje kalkulację kosztów naprawy, która jest różna od roszczonej kwoty, jednak na zasadzie „uznania roszczeń” wypłaca kwotę wyższą lub niższą od własnych wyliczeń (kalkulacji kosztów naprawy),
- b) ubezpieczyciel wykonuje kalkulację kosztów naprawy, jednocześnie przystępuje z klientem do negocjacji wysokości odszkodowania. Ostateczne ustalenia są różne (wyższe lub niższe) od wartości wynikającej z kalkulacji kosztów naprawy, ale klient akceptuje proponowaną kwotę odszkodowania,
- c) ubezpieczyciel wykonuje pierwszą kalkulację kosztów naprawy, jednocześnie przystępuje z klientem do negocjacji wysokości odszkodowania. Ostateczne ustalenia są różne (wyższe lub niższe) od wartości wynikającej z pierwszej kalkulacji kosztów naprawy, ale klient akceptuje proponowaną kwotę odszkodowania. TU wykonuje kolejną kalkulację kosztów naprawy (wprowadzając odpowiednie korekty, np. zmiany kwalifikacji części zamiennych z wymiany na naprawę), której kwota odpowiada ostatecznemu ustaleniu z klientem i zapisuje ją w systemie szkodowym.

Czy w ww. przypadkach a, b, c można przyjąć interpretację, że kalkulacja kosztów naprawy nie stanowi podstawy do ustalenia wysokości świadczenia i czy w związku z tym można uznać, że rozliczenie szkody na zasadzie uznania roszczeń ugodą dla przypadków a, b, c bez wydania kalkulacji nie narusza spełnienia wytycznej 14.1?

Mając powyższe na uwadze, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego wyjaśnia:

Wytyczna 14.1 stanowi, że zakład ubezpieczeń powinien przekazać uprawnionemu, z własnej inicjatywy, kalkulację kosztów naprawy pojazdu, na podstawie której ustalił wartość świadczenia. Wytyczna 14.1 ustanawia regułę generalną, jaką jest przekazanie uprawnionemu kalkulacji kosztów naprawy pojazdu.

Zgodnie z przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych zakład ubezpieczeń wypłaca odszkodowanie w szczególności na podstawie uznania roszczenia lub ugody z uprawnionym, po przeprowadzeniu postępowania obejmującego trzy elementy: ustalenie stanu faktycznego zdarzenia, ustalenie zasadności zgłoszonych roszczeń i ustalenie wysokości świadczenia. Powyższe oznacza, że zakład ubezpieczeń dokonał kalkulacji kosztów (nawet wstępnych, szacunkowych) naprawy pojazdu.

W związku z powyższym, zgodnie z Wytyczną 14.1 zakład ubezpieczeń powinien z własnej inicjatywy przekazać tę kalkulację uprawnionemu. Jednocześnie wskazać należy, że nie można wykluczyć sytuacji, w której w toku postępowania likwidacyjnego zakład ubezpieczeń

będzie przekazywał poszkodowanemu dodatkowe (zaktualizowane) kalkulacje, będące dla zakładu ubezpieczeń podstawą do ustalenia wartości świadczenia.

Za zgodną z Wytyczną 14.1 należy uznać również sytuację, gdy poszkodowany z własnej inicjatywy zgłasza do zakładu ubezpieczeń roszczenie w określonej kwocie pieniężnej, które zakład ubezpieczeń uznaje i kierując się rachunkiem ekonomicznym nie dokonuje żadnej, nawet szacunkowej, kalkulacji i w związku z tym nie przekazuje jej poszkodowanemu. Takie działanie zakładu ubezpieczeń dopuszczalne jest jedynie w przypadkach, gdy koszt likwidacji szkody byłby wyższy od wysokości zgłoszonego roszczenia.