

# Interpelacja nr 19205

do ministra finansów

w sprawie umożliwienia klientowi ubiegającemu się o odszkodowanie z OC zwrócenia się do niezależnego rzeczoznawcy

Zgłaszający: Jerzy Gosiewski, Adam Ołdakowski, Krzysztof Maciejewski

Data wpływu: 05-02-2018

Szanowny Panie Ministrze!

Zgodnie z raportem rzecznika finansowego z 2017 roku dotyczącym praktyk zakładów ubezpieczeń społecznych stwierdza się fakt, iż mimo bogatego orzecznictwa i wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego poszkodowani wciąż skarżą się na niesłusznie zaniżone odszkodowania z OC komunikacyjnego. W związku z tym rzecznik proponuje, żeby niezadowolony z rozpatrzenia reklamacji klient mógł zwrócić się do niezależnego rzeczoznawcy.

- Każdego dnia roboczego trafia do rzecznika finansowego wiele skarg na OC komunikacyjne. Szacuje się, że w roku 2018 będzie ich około 4 tysięcy, czyli podobna liczba jak w ubiegłym roku. Niestety te wartości nie maleją mimo, że od wydania wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących likwidacji szkód mija już prawie 3 lata. Niestety wnioski nie są optymistyczne. Część wytycznych jest ignorowana, a tam gdzie zakłady ubezpieczeń zmodyfikowały swoje procedury, pojawiły się inne sposoby obniżania odszkodowań, podkreśliła Aleksandra Wiktorow, Rzecznik Finansowy.

Nie poprawiła się też istotnie sytuacja klientów, którzy usiłują z OC komunikacyjnego naprawić samochód.

- Tak jak zakłady ubezpieczeń kreśliły kosztorysy przedstawiane przez klientów przed wytycznymi KNF, tak robią to dalej. Zmieniło się tylko uzasadnienie tych potrąceń. Zamiast „amortyzacji części”, która w określonych warunkach została zakwestionowana przez Sąd Najwyższy, co znalazło odbicie w wytycznych KNF, mamy np. „urealnienie”, „uśrednianie” czy „rabaty” stosowane nie tylko w odniesieniu do części, ale też kosztów robocizny czy materiałów np. lakierniczych. Aktualna pozostaje też kwestia automatycznego narzucania zastosowania tzw. części alternatywnych.

III raport rzecznika finansowego pokazuje wyraźnie, że konieczne są zmiany w systemie likwidacji szkód i taką rekomendację zmiany systemowej zawiera jego podsumowanie.

- W dzisiejszym modelu do wyłącznej kompetencji zakładu ubezpieczeń należy wycena rozmiarów szkody. Spory na tym tle jest władny rozstrzygnąć tylko sąd. Doprowadziło to do sytuacji, w której sądy są obłożone tego typu sprawami. Z drugiej strony, część niezadowolonych klientów rezygnuje z dochodzenia swoich praw obawiając się długiego i kosztowego procesu sądowego. Dlatego chcemy włączyć w ten proces niezależnego rzeczoznawcę – podkreśla rzecznik finansowy.

Wyjaśnia, że rzeczoznawca mógłby być zaangażowany w spór dopiero po przeprowadzeniu przez klienta postępowania reklamacyjnego w zakładzie ubezpieczeń (podobnie jak to ma miejsce w przypadku wniosku o interwencję rzecznika finansowego).

- Jeśli więc zakład ubezpieczeń będzie rzetelnie wycenił szkody i ewentualne błędy będzie naprawiał w postępowaniu reklamacyjnym, zaangażowanie niezależnego rzeczoznawcy nie będzie potrzebne i nie będzie rodziło dodatkowych kosztów.

Jeśli klient będzie miał zastrzeżenia co do wyceny, która zostanie podtrzymana w postępowaniu reklamacyjnym, będzie mógł zlecić jej weryfikację przez niezależnego rzeczoznawcę. Dziś kosztuje to 200-500 zł. Zakład ubezpieczeń będzie mógł podważyć taką opinię, ale tylko przez powołanie drugiego niezależnego rzeczoznawcy, który wskaże istotny błąd w wycenie przygotowanej dla klienta. Jeśli ten nie potwierdzi zaistnienia istotnego błędu, to zakład ubezpieczeń będzie musiał zapłacić kwotę wyliczoną przez rzeczoznawcę zaangażowanego przez klienta i zwrócić wydatki za tę opinię.

- W praktyce będzie więc obowiązywała prosta zasada: kto się myli, ten płaci za pracę niezależnego rzeczoznawcy. Dzięki temu klienci nie będą skorzy do bezzasadnego podważania wyceny, a zakłady ubezpieczeń będą rzetelniej likwidowały szkody - mówi Aleksander Daszewski, RF.

Propozycje powyższe wydają się być zasadne. Dotychczas niezadowolonych klientów jest bardzo dużo i ta ilość zwiększa się. Wskazane naszym zdaniem jest, aby rozważyć przedstawione propozycje zmian przepisów, by wspomóc kierowców ubiegających się o odszkodowanie z tytułu OC.

Panie Ministrze!

Czy rozważy Pan przedstawione powyższe propozycje umożliwiające klientowi zwrócenie się do niezależnego rzeczoznawcy w ramach postępowania reklamacyjnego przeprowadzonego przez klienta w zakładzie ubezpieczeń?