



ostatecznego stanowiska względem roszczeń uprawnionego. Termin na wypłatę odszkodowania z tytułu umowy AC jest określany przez zakład ubezpieczeń w ogólnych warunkach ubezpieczenia, które otrzymujemy przy podpisywaniu umowy. Generalnie zakłady ubezpieczeń wypłacą odszkodowanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o szkodzie, gdyby jednak wyjaśnienie okoliczności we wskazanym terminie okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od wyjaśnienia tych okoliczności. Bezsporną część odszkodowania zakład ubezpieczeń zobowiązuje się jednak wypłacić w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.

Dochodzenie roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia

Niestety, zdarzają się sytuacje, gdy zakłady ubezpieczeń odmawiają wypłaty odszkodowania lub wypłacają je w niepełnej wysokości. Wówczas pozostaje nam skierowanie sprawy do sądu cywilnego. Od 30 marca br. istnieje również możliwość rozstrzygnięcia sporu z zakładem ubezpieczeń (czy też z Powszechnym Towarzystwem Emerytalnym) przed **Sądem Polubownym**, działającym przy Rzeczniku Ubezpieczonych

Rozstrzyganie sporów przez Sąd Polubowny ma być postępowaniem szybkim oraz tańszym niż postępowanie cywilne. **Należy jednak podkreślić, iż warunkiem rozstrzygnięcia sporu przez Sąd Polubowny jest wyrażenie zgody przez obie strony na takie rozwiązanie. Jeżeli np. zakład ubezpieczeń nie wyrazi zgody na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny, postępowanie to nie może się odbyć.**

Wartość sporu

Właściwość, organizację oraz tryb postępowania przed Sądem Polubownym określa regulamin, który można znaleźć na stronie internetowej Rzecznika Ubezpieczonych, tj. www.rzu.gov.pl. Zgodnie z regulaminem, Sąd Polubowny jest właściwy w sprawach, których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 1000 zł. Prezes Sądu może jednak – gdy wartość sporu nie przekracza 1000 zł – wyrazić zgodę na przeprowadzenie postępowania polubownego z uwagi na stopień skomplikowania sprawy lub „z innych ważnych przyczyn”.

Oplaty

Z postępowaniem przed Sądem Polubownym wiążą się następujące koszty:

- 1) opłata rejestracyjna – 15 zł;
- 2) opłata arbitrażowa – zależy od wysokości dochodzonej kwoty (w sprawach, w których nie można ustalić wartości przedmiotu sporu opłatę ustala się w stałej zryczałtowanej kwocie).

Należy zwrócić uwagę, iż w przypadku nie wyrażenia przez stronę pozwaną zgody na poddanie sporu pod rozstrzygnięcie przez sąd polubowny lub umorzenia postępowania polubownego opłata rejestracyjna nie podlega zwrotowi. Podobnie jak w postępowaniu cywilnym koszty postępowania obciążają stronę przegrywającą, z tym, że w uzasadnionych wypadkach sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami. Koszty wynikłe z ugody zawartej przed sądem polubownym strony pokrywają w częściach równych.

Wyrok sądu polubownego wiąże strony (nie przysługuje odwołanie), jednak jest wykonalny dopiero po zatwierdzeniu go przez sąd powszechny.



Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151)
- Kodeks Cywilny (art. 805-833)
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczeń Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152)
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. Nr 124, poz. 1153)
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. Nr 124, poz. 1154).

Przygotowały: Małgorzata Orzeł – Kolodziejczyk, Kamilla Pomorska
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK
Warszawa 2004



Phare

Publikacja finansowana
ze środków pomocowych
Unii Europejskiej
w ramach projektu
PHARE Nr
PL/IB/2001/EC/08



Ubezpieczenia komunikacyjne



Publikacja przygotowana
dzięki wsparciu finansowemu
Unii Europejskiej

Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
Tel. (22) 55 60 800
www.uokik.gov.pl
konsument@uokik.gov.pl



Rodzaje ubezpieczeń komunikacyjnych

Samochód mamy obowiązek ubezpieczyć od odpowiedzialności cywilnej (OC), oprócz tego możemy skorzystać z innych dodatkowych ubezpieczeń jak popularne Autocasco. O ile w pierwszym przypadku warunki i zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń wyznacza ustawodawca, o tyle w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych zakłady ubezpieczeń mają swobodę w kształtowaniu ich treści. Obecnie na rynku jest coraz więcej firm oferujących produkt ubezpieczeniowy w tzw. pakiecie OC, AC, Assistance, NNW.



Przed zawarciem umowy ubezpieczenia

Zapoznając się z ofertami zakładów ubezpieczeń podejmujemy najczęściej decyzję kierując się wysokością składki ubezpieczeniowej. Tymczasem nie tylko na ten element oferty ubezpieczyciela powinniśmy zwracać uwagę. Jest to kwestia szczególnie istotna jeżeli decydujemy się na dobrowolne ubezpieczenie Autocasco. Jak już zostało wspomniane, ubezpieczyciel sam wyznacza treść oferowanego nam ubezpieczenia. Przed podpisaniem umowy należy więc nie tylko porównać wysokość składki, ale także zapoznać się z pełnym zakresem oferowanego nam produktu ubezpieczeniowego.

Ogólne warunki umów ubezpieczeniowych nie są łatwą lekturą i bynajmniej nie zachęcają do wnikliwej analizy ich treści. Decyduje o tym specyfika tego sektora rynku, skomplikowana procedura i matematyka ubezpieczeń. Konieczne jest jednak byśmy zapoznali się z warunkami umowy, a w razie wątpliwości dopytali o szczegóły przedstawiciela firmy czy agenta.



Na co należy zwracać szczególną uwagę czytając warunki umowy ubezpieczenia?

- **zakres ochrony ubezpieczeniowej**

Zakłady ubezpieczeń oferują nam najczęściej ochronę ubezpieczeniową w zakresie podstawowym oraz dodatkowym np. możliwość ubezpieczenia wyposażenia dodatkowego, ubezpieczenie na wypadek kradzieży (bardzo często mylnie sądzimy, że jest to podstawowa usługa!), możliwość rozciągnięcia udzielania ochrony ubezpieczeniowej o kraje cechujące się wysoką szkodowością, czy ubezpieczenie pojazdu na wypadek wystąpienia szkody w związku ze specyficzną lub niebezpieczną aktywnością ubezpieczonego (rajdy, jazdy próbne). Warto więc porównać ile za jaki zakres ochrony zapłacimy.

- **wylączenia i ograniczenia odpowiedzialności**

To istotna sprawa warunkująca ewentualne wypłacenie odszkodowania. Przykładowo zakład ubezpieczeń nie będzie odpowiadał gdy szkodę wywołamy umyślnie, pod wpływem alkoholu, nie posiadając ważnego prawa jazdy, gdy zostawimy kluczyki czy dokumenty pojazdu w samochodzie w przypadku jego grabieży. Odszkodowanie nie obejmie szkód powstałych w wyniku eksploatacji pojazdu, w tym zużycia ogumienia. Zakład ubezpieczeń może także obniżyć wysokość wypłacanego odszkodowania (np. po przekroczeniu o określoną wielkość dopuszczalnej prędkości na drodze).

- **początek i koniec odpowiedzialności**

Standardowo umowa zaczyna obowiązywać dnia następnego po dniu zawarcia umowy, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki lub jej raty. Możliwa jest także 14 dniowa prolongata zapłacenia składki ubezpieczeniowej. Umowa wygasa natomiast w momencie upływu terminu na jaki została zawarta, wystąpienia szkody całkowitej, przeniesienia własności pojazdu czy odstąpienia od umowy. Przy tym ostatnim warto zwrócić uwagę na wysokość kosztów manipulacyjnych, które zakłady ubezpieczeń najczęściej zastrzegają.

- **składka ubezpieczeniowa**

Zakłady ubezpieczeń oferują rozłożenie składki ubezpieczeniowej na miesięczne raty. Warto przy tym zwrócić jednak

uwagę na konsekwencje nieterminowej wpłaty raty (w przypadku ubezpieczenia AC skutkuje to wygaśnięciem ochrony ubezpieczeniowej!) oraz na możliwość ochrony ubezpieczeniowej (po zapłaceniu zaległej raty składki i przedstawieniu pojazdu do oględzin).

- **udział własny**

Część firm w standardzie umowy przewiduje tzw. udział własny (czyli np. 10-20% wartości usunięcia szkody ubezpieczony będzie musiał pokryć sam) w określonej wysokości, który można znieść przez opłacenie dodatkowej składki. Inne zakłady ubezpieczeń nie stosują udziału własnego w standardzie, dają natomiast konsumentowi możliwość obniżenia wysokości składki poprzez jego włączenie do standardu. Dla konsumenta oczywiście korzystniejsze jest drugie rozwiązanie.

- **minimalna wartość szkody**

Konsument nie zawsze są także świadomi, iż część towarzystw ubezpieczeniowych nie wypłaca odszkodowania, jeżeli wartość szkody nie przekroczy przewidzianej w umowie wysokości (np. 200 zł).

- **prawa i obowiązki stron umowy**

Dotyczy to w szczególności obowiązków informacyjnych przed wystąpieniem szkody np. podanie wszelkich okoliczności mających wpływ na ocenę ryzyka czy wysokość składki, obowiązek aktualizowania danych itp. Niezbędne jest także by ubezpieczony wiedział jakie kroki należy podjąć po wystąpieniu szkody np. terminowo określone obowiązki zgłoszeniowe.

- **ustalenie wysokości odszkodowania**

Istotna jest także możliwość wyboru metody, w oparciu o którą będzie ustalana wysokość odszkodowania ("wycena", "warsztat") oraz w razie szkody częściowej konieczności przedstawiania faktur, by otrzymać odszkodowanie z uwzględnieniem podatku VAT.



Postępowanie w razie szkody

W warunkach umowy odnajdziemy szczegółową informację dotyczącą obowiązków ciążących na ubezpieczonym w przypadku wystąpienia szkody. Przede wszystkim powinniśmy

zapobiec zwiększeniu się szkody. Kolejne obowiązki mają na celu zabezpieczenie w miarę możliwości samochodu w takim stanie, w jakim znalazł się on bezpośrednio po wyrządzeniu szkody (dotyczy to zwłaszcza zakazu dokonywania napraw bez dokonania uprzednich oględzin) oraz powiadomienia zakładu ubezpieczenia o jej wystąpieniu, a w przypadku kolizji zebranie jak najwięcej informacji o osobach biorących w niej udział. Jeżeli okoliczności wystąpienia szkody nasuwają przypuszczenie popełnienia przestępstwa, ubezpieczony obowiązany jest ponadto zawiadomić policję. W przypadku utraty dokumentów pojazdu, kluczyka lub sterownika służącego do uruchomienia pojazdu lub urządzeń zabezpieczających go przed kradzieżą, ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie zakład ubezpieczeń. Niedochowanie tego obowiązku może powodować odmowę wypłaty odszkodowania.



Wypłata odszkodowania

Termin wypłaty należnego odszkodowania z tytułu OC został określony w ustawie. Zgodnie z przepisami ustawy, zakład ubezpieczeń ma obowiązek wypłacić nam odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego lub uprawnionego zawiadomienia o szkodzie. Istnieją jednak sytuacje, gdy wyjaśnienie w tym terminie wszystkich okoliczności sprawy jest niemożliwe. Wówczas w myśl przepisów – odszkodowanie powinno być wypłacone w terminie 14 dni od dnia, w którym „przy zachowaniu należytej staranności” wyjaśnienie tych okoliczności stało się możliwe, nie później jednak niż w terminie 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie (chyba, że ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego). Jednakże wypłacenie bezspornej części odszkodowania powinno nastąpić w terminie 30 dni.

Jeżeli zakład ubezpieczeń nie może wypłacić odszkodowania w ciągu 30 dni, musi zawiadomić nas na piśmie o przyczynach niemożności wypłaty odszkodowania w całości lub w części, jak również o przypuszczalnym terminie zajęcia