



POLECONY

POLSKIE BIURO
UBEZPIECZYCIELI KOMUNIKACYJNYCH
POLISH MOTOR INSURERS' BUREAU

Członek Rady Biur The Member of the Council of Bureaux

Do Członków
oraz
reprezentantów do spraw
roszczeń

Warszawa, 19 sierpnia 2022

PISMO OKÓLNE NR 4/2022

Dotyczy: udzielania odpowiedzi z uzasadnieniem przez reprezentanta do spraw roszczeń likwidującego szkody komunikacyjne w oparciu o postanowienia dyrektywy komunikacyjnej 2009/103/WE z dnia 16 września 2009 r.

Uprzejmie informujemy, że Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych działające jako organ odszkodowawczy nadal odnotowuje wysoką liczbę przypadków skarg i wniosków poszkodowanych w związku brakiem właściwej odpowiedzi z uzasadnieniem na zgłoszone roszczenia do reprezentantów do spraw roszczeń zagranicznych zakładów ubezpieczeń.

Wobec powyższego uznaliśmy za zasadne odniesienie się do tego zagadnienia celem ułatwienia Państwu procesu likwidacji szkód oraz polepszenia obsługi poszkodowanych co niewątpliwie pozytywnie wpłynie na zewnętrzny wizerunek Państwa firmy, jak również zminimalizowania przypadków podejmowania interwencji przez nasze Biuro. Należy pamiętać, że podjęcie działań przez PBUK każdorazowo powoduje uruchomienie procedury wymagającej zaangażowania w sprawę także zagranicznego ubezpieczyciela, organu odszkodowawczego, a w pewnych przypadkach również zagranicznego biura narodowego. Powtarzające się przypadki braku należytego uzasadnienia stanowiska względem zgłoszonych roszczeń mogą być powodem nałożenia na reprezentowanego ubezpieczyciela kar administracyjnych przez organy nadzoru

Uprzejmie przypominamy, że **odpowiedź z uzasadnieniem powinna:**

1. zostać udzielona poszkodowanemu lub jego pełnomocnikowi,
2. w sytuacji, gdy wspomniana wyżej odpowiedź jest odmowna w całości lub części, bezwzględnie zawierać **merytoryczne uzasadnienie** odnoszące się do **wszystkich** zgłoszonych roszczeń,
3. wskazywać **podstawę prawną** przedstawionego stanowiska,
4. jeżeli zawiera informację o niemożności przedstawienia odpowiedzi merytorycznej, podawać **powody**, dla których odpowiedź taka nie jest możliwa oraz w miarę możliwości **informację**, kiedy będzie udzielona.

Dodatkowymi elementami poprawnie udzielonej odpowiedzi z uzasadnieniem są także:

1. **stanowisko w kwestii odpowiedzialności** za szkodę – odpowiedzialność pełna, brak odpowiedzialności lub przyczynienie się poszkodowanego do powstania szkody,
2. odwołanie co do samego przebiegu zdarzenia,
3. **stanowisko w kwestii prawa do odszkodowania** - odszkodowanie przysługuje lub nie przysługuje,
4. stanowisko w kwestii ustalenia i wypłaty odszkodowania – **kto otrzyma odszkodowanie, za co, ile oraz od kogo**,
5. informację, dlaczego ubezpieczyciel OC nie uznał przedstawionych dowodów.

Co do zasady odpowiedź na roszczenie powinna być ostateczna. Niemniej jednak w procesie likwidacji szkody mogą pojawić się okoliczności uniemożliwiające spełnienie tego warunku. Zaliczyć do nich możemy m.in.

1. brak dostępu do akt policji/prokuratury/sądu,
2. sytuację, w której ustalenie odpowiedzialności uzależnione od toczącego się postępowania prowadzonego przez organy ścigania lub wymiaru sprawiedliwości
3. niekompletność dokumentacji niezbędnej do zajęcia stanowiska względem odpowiedzialności lub wysokości roszczenia

Wówczas wskazanym jest udzielenie tzw. **tymczasowej** odpowiedzi z uzasadnieniem zawierającej w miarę możliwości, jak najwięcej elementów wymienionych powyżej. Powinna być ona skierowana do zgłaszającego roszczenie lub jego pełnomocnika oraz zawierać w szczególności wskazanie powodów dla których udzielenie ostatecznej odpowiedzi nie jest możliwe, przy zachowaniu należytej staranności ze strony ubezpieczyciela / reprezentanta.

Brak odpowiedzi z uzasadnieniem zachodzi wówczas, gdy odpowiedź na zgłoszone roszczenie:

- jest opóźniona – przekroczony termin 3 m-cy,
- jest jedynie częściowa i nie podaje m.in. powodów niemożności ustalenia odpowiedzialności, powodów niemożności ustalenia wysokości szkody lub w której nie określono, czy ubezpieczyciel udziela gwarancji ubezpieczeniowej,
- jest odmowna bez podania przyczyn takiego stanu rzeczy,
- zostanie skierowana do podmiotu **innego** niż zgłaszający roszczenie.

Brak odpowiedzi z uzasadnieniem **nie zachodzi**, gdy złożona została oferta odszkodowania, ale pomimo zgody poszkodowanego nie dokonano wypłaty.

Jednocześnie korzystając z okazji uprzejmie przypominamy, że PBUK działając jako organ nie posiada biernej legitymacji procesowej w sprawach likwidowanych w ramach w/w dyrektywy. Dlatego też w korespondencji z poszkodowanymi i zgłaszającymi roszczenie, w szczególności w przypadku przekazywania informacji w zakresie przyznanego, bądź odmowy przyznania świadczenia sugerujemy zamieszczenie poniższych klauzul:

1. W odniesieniu do roszczeń poszkodowanych
W przypadku braku akceptacji stanowiska przedstawionego przez reprezentanta do spraw roszczeń ewentualne powództwo może być wytoczone **przeciwko zagranicznemu ubezpieczycielowi** przed sąd właściwy dla siedziby zakładu ubezpieczeń, miejsca zdarzenia, z którego szkoda wynikła, jak również przed sąd miejsca zamieszkania wnioskodawcy (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1215/2012 z dnia 12.12.2012 w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. UE L 351/1).
2. W przypadku cesji
Ewentualne powództwo może być wytoczone **przeciwko zagranicznemu ubezpieczycielowi** przed sąd właściwy dla siedziby zakładu ubezpieczeń lub miejsca zdarzenia, z którego szkoda wynikła - zgodnie z orzeczeniem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 31.01.2018 w sprawie C-106/17.

W przypadku Państwa pytań lub wątpliwości pozostajemy do dyspozycji.

Z poważaniem,

PREZES ZARZĄDU

Mariusz W. Wichtowski