

## LIKwidACJA SZKÓD KOMUNIKACYJNYCH

chodowych, firmy leasingowe, firmy zarządzające flotami). Ich oczekiwania wobec ubezpieczycieli, także w obszarze likwidacji szkód, są o wiele większe oraz bardziej zróżnicowane niż u przeciętnych konsumentów. Wynika to z faktu, iż polski rynek ubezpieczeniowy wypracował sobie przez ostatnie lata obyczaj szcucia dla flot produktów „na miarę”, o bardzo wysokim stopniu zindywidualizowania. W grę wchodzi tu zatem potencjalne (i niestety, realne) źródło konfliktu. Wypada mieć nadzieję, że rynek wymusi jednak na ubezpieczycielach większą elastyczność rozwiązań i dostosowywanie ich do potrzeb rynku.

Nie sposób wymienić tu wszystkich oczekiwań flot wobec ubezpieczycieli i likwidacji szkód. Autorowi niniejszego tekstu znany jest przypadek floty posiadającej bardzo specyficzne pojazdy ratownicze, gdzie umowa ubezpieczenia AC przewidywała naprawę pojazdu wyłącznie w serwisie w USA. I rzeczywiście, gdy doszło do uszkodzenia takiego pojazdu, zakład ubezpieczeń pokrył koszty transportu morskiego w obie strony i naprawy za wielką wodą. Przykład był jak najbardziej nietypowy, jednak większość odstępstw oczekiwanych przez floty da się skategoryzować. Z punktu widzenia typu użytkownika, można wyodrębnić:

- floty złożone głównie z samochodów osobowych i lekkich dostawczych, wykorzystywane do prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorstwo;
- floty ciężarowe, świadczące usługi transportu krajowego i międzynarodowego;
- przedsiębiorstwa leasingowe;
- firmy zajmujące się wynajmem długoterminowym oraz zarządzaniem flotami pojazdów;
- floty dysponujące pojazdami całkowicie nietypowymi (m.in. stacje telewizyjne, służby publiczne, np. straż pożarna, zakłady asenizacyjne).

Jeśli chodzi o specyficzne oczekiwania flot, najczęściej spotykane na rynku (niezależ-

nie od ww. typologii), procedury i szczególne warunki likwidacji szkód można opisać następująco:

- Możliwość wykonywania drobnych szkód bez oględzin, z możliwością zgłoszenia szkody po dokonaniu tej naprawy (wymiana szyb, reflektorów, naprawa urwanych lusterek, drobne obcierki);
- Jak najkrótszy czas oczekiwania na oględziny, ocenę techniczną i naprawę albo pokrycie przez ubezpieczyciela kosztów wynajmu pojazdu zastępczego na czas naprawy;
- Usługa assistance obejmująca także skutki bezmyślności kierowcy (lub, jak kto woli, „błędy w pilotażu”) – unieruchomienie pojazdu w wyniku zatrzaśnięcia kluczyków, rozładowania akumulatora, wyczerpania paliwa;
- Niepotrącanie rat składek z należnego odszkodowania;
- Inne niż wartość rynkowa określenie sumy ubezpieczenia pojazdu przy szkodach całkowitych lub częściowych (tabele deprecjacyjne, stała suma ubezpieczenia, pokrycie wartości rezydualnej);
- Przejmowanie pozostałości po szkodach całkowitych przez ubezpieczyciela;
- Odszkodowania za kradzieże płatne przed umorzeniem śledztwa;
- Stały dostęp do statystyk szkodowych;
- Wyłączanie ze szkodowości klienta szkód kwalifikujących się do regresu przez ubezpieczyciela z polis OC sprawców.

Realizacja takich postulatów przebiega różnie. Niestety, pewien bezwład organizacyjny właściwy dużym korporacjom powoduje, że bardzo często postanowienia szczególne są akceptowane przez struktury sprzedażowe ubezpieczycieli, natomiast zdarzają się wypadki przy zastosowaniu warunków specjalnych w procesie likwidacji szkód. Gdyby pokusić się o kwalifikację typów i przyczyn takich błędów, można wymienić wśród nich:

- ♦ Brak znajomości postanowień szczególnych przez likwidatorów – warunki zaak-

ceptowane przez struktury sprzedażowe nie są przekazywane (lub nie docierają) do likwidatorów;

- ♦ Warunki szczególne napisane są w sposób niejednoznaczny, trudnym do zrozumienia językiem, co powoduje złą interpretację ich intencji przez służby likwidacji szkód;
- ♦ Polem ciągłych sporów jest obliczanie odszkodowań przy szkodach całkowitych. Problemy pojawiają się już w momencie oszacowania sumy ubezpieczenia – określa się ją najczęściej jako wartość rynkową. Tyle tylko, że każdy publikator szacuje ją inaczej – cena rynkowa danego pojazdu jest inna w każdym z najczęściej stosowanych katalogów (InfoExpert, Eurotax) oraz w prasie publikującej ogłoszenia o sprzedaży pojazdów. A jeśli dodamy jeszcze do tego niuans – korekty wartości pojazdu z tytułu np. przebiegu, charakteru użytkowania, koloru... - może się okazać, że „wartość rynkowa” pojazdu może się różnić o kilkanaście, jeśli nie kilkadziesiąt procent;
- ♦ Kolejną kwestią jest obliczenie tzw. wartości pozostałości w szkodach całkowitych. Tu, na szczęście, widać chęć ubezpieczycieli do ucywilizowania zasad wyceny – coraz częściej podstawą do określenia wartości pozostałości jest maksymalna cena wraku osiągnięta na licytacji, zamiast tzw. wyceny technicznej. Ułatwia to bardzo sprzedaż wraku po cenie obliczonej przez ubezpieczyciela;
- ♦ Zdarza się w dalszym ciągu – pomimo wyroku Sądu Najwyższego podważającego sens takich zachowań – że ubezpieczyciele przy wypłacie odszkodowań z OC sprawcy stosują zasady określania szkody całkowitej takie, jak w ubezpieczeniu AC (gdzie najczęściej progmem zakwalifikowania szkody jako całkowitej jest koszt naprawy przekraczający 70% sumy ubezpieczenia);
- ♦ W praktyce występują przypadki zmiany kwalifikacji rodzaju szkody w trakcie jej likwidacji. Przykładem może być następująca sytuacja: podczas pierwszych oględzin stwierdzono szkodę częściową, a przy kolejnych – już w trakcie naprawy – orzeczono szkodę całkowitą.

Ogólnie rzecz biorąc, mimo ciągle jeszcze wielu ułomności, widać, że rynek systematycznie się cywilizuje. I trzeba mieć nadzieję, że jest to proces nieodwracalny. Bo bez wątpienia lepszym i bardziej czytelnym układem jest, gdy klient płaci być może wyższą składkę, ale nic w procesie likwidacji szkody nie może go zaskoczyć, niż gdy – bez względu na konsekwencje – drenuje rynek w poszukiwaniu ceny ubezpieczenia poniżej poziomu ryzyka, zaś ubezpieczyciel odbija to sobie, wykrzystując różne kruczki prawne do ograniczenia należnych odszkodowań. □

### Wymagający klient



*Klienci flotowi są bardzo wymagający. Najbardziej szerokie oczekiwania płyną ze strony flot leasingowych i car fleet management. Tacy klienci oczekują, aby odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń była możliwie jak najmniej ograniczona. Klienci chcą do zakresu ochrony włączyć szkody powstałe np. przez kierowcę pod wpływem alkoholu, bez wymaganych uprawnień, a także wskutek kradzieży niezabezpieczonego samochodu.*

*W firmach transportowych bardziej istotne są szybkie oględziny niż szybka wypłata odszkodowania. Bardzo popularna jest także tzw. samolikwidacja, która skraca czas naprawy. Firmy transportowe oczekują także wyższych limitów na holowanie czy parking.*

PIOTR BRYŃSKI, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Komunikacyjnych w Compensie