

026/001/604/3439/1/10 15/11/14

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO
 (9)
 2015 -12- 07
 Nr Kancelaryjny 85738
 Przekazano do DOK Podpis Aljndk

Otrzymano dnia
 Szczecin, dnia 30 listopada 2015 r.
 2015 -12- 07
 ZAŁ.
 Sekretariat DOK
 Komisja Nadzoru Finansowego
 Departament Ochrony Klientów
 Plac Powstańców Warszawy 1
 00-030 Warszawa

Skarga

**na przewlekłość prowadzonych działań związanych z likwidacją szkody przez
Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w**

Wniosek

**o nałożenie na S.A. kary pieniężnej na podstawie art. 212 ust 1 pkt 2 ustawy
o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK**

W dniu 05.08.2011 r. na skutek najechania pojazdem marki Opel Astra o nr. rej. na drodze powiatowej w miejscowości w niezabezpiezoną, głęboką i wypełnioną wodą dziurę w jezdni, jako właściciele w/w pojazdu ponieśliśmy szkodę polegającą na jego uszkodzeniu. Powyższe zdarzenie potwierdzili w notatce urzędowej z dnia 05.08.2011 r. przybyli na miejsce funkcjonariusze Policji, którzy zamieścili w niej informację na temat stanu drogi (dziura wypełniona wodą), warunków atmosferycznych w jakich doszło do zdarzenia oraz stwierdzonych widocznych uszkodzeń pojazdu.

Wstępnie zgłosiliśmy szkodę do likwidacji do S.A., sądząc że jest to ubezpieczyciel odpowiedzialny za likwidację szkody, ostatecznie jednak zdecydowaliśmy o wysunięciu bezpośredniego roszczenia wobec podmiotu odpowiedzialnego za niewłaściwy stan drogi skutkujący powstaniem szkody tj. do zarządcy drogi na której doszło do zdarzenia.

W marcu 2014 r. wystąpiliśmy z roszczeniem wobec Zarządu Dróg Wojewódzkich w o naprawienie szkody poprzez wypłatę świadczenia pieniężnego oszacowanego na podstawie kalkulacji naprawy nr Opel/Chevrolet w , która określała szczegółowy zakres uszkodzeń pojazdu powstałych na skutek najechania w niezabezpiezoną dziurę, stwierdzonych po przeprowadzeniu dokładnych oględzin pojazdu.

W lipcu 2014 r. do w/w jednostki dosłano komplet dokumentów dotyczących zdarzenia drogowego z zawierających między innymi notatkę urzędową Policji z dnia 05.08.2011 r. oraz druk zawiadomienia o szkodzie.

Pismem z dnia 04.08.2014 r. ZDW w poinformował nas, że dokumentacja dotycząca przedmiotowej szkody przekazana została do rozpatrzenia Towarzystwu Ubezpieczeń S.A. W powyższym piśmie nie wskazano jednak, nie zrobiło tego do dnia dzisiejszego również S.A., odpowiedniego umocowania bądź podstawy prawnej na podstawie których S.A. dokonuje rozpatrzenia zgłoszonych przez nas roszczeń i reprezentuje w tym zakresie ZDW w

Pismem z dnia 31.08.2014 r. złożyliśmy dodatkowo S.A. dyspozycję wypłaty odszkodowania, oświadczenie o braku możliwości odliczenia podatku VAT przy rozliczaniu rachunków związanych z uszkodzonym pojazdem oraz oświadczenie, że przedmiotowa szkoda z dnia 05.08.2011 z miejscowości , nie została i nie jest likwidowana w innym towarzystwie ubezpieczeń.

Pomimo posiadania przez S.A. kompletu dokumentacji i złożenia przez nas wymaganych oświadczeń szkoda do dnia dzisiejszego nie została zlikwidowana i nie otrzymaliśmy należytej rekompensaty za poniesioną stratę.

Powyższe wynika m.in. z błędnego ustalania stanu faktycznego w przedmiotowej sprawie oraz opieszałego, przewlekłego i cechującego się rażącym niedbalstwem działania podejmowanego przez S.A., które zostanie szczegółowo przedstawione poniżej.

Pismem z dnia 16.09.2014 r. S.A. odmówiła wypłaty należnego nam odszkodowania twierdząc bezpodstawnie, że inne towarzystwo dokonało już na naszą rzecz wypłaty należnego odszkodowania. W korespondencji skierowanej do nas dnia 26.09.2014 r. przez w jednoznacznie wskazano, że w przedmiotowej szkodzie została wypłacona przez kwota bezsporna na warsztat w dniu 26.10.2011 r, a następnie zwrócona wypłacona zaliczka w dniu 25.06.2013 r. z uwagi na nie podjęcie naprawy. Ustalenie powyższego faktu nie powinno być zatem istotnym problemem dla

S.A. Pomimo tego, pismem z dnia 05.11.2014 r. ubezpieczyciel, nie weryfikując w sposób staranny złożonego przez nas oświadczenia oraz stanu faktycznego sprawy, po raz kolejny odmówił wypłaty należnego nam odszkodowania podtrzymując swoje stanowisko zawarte w piśmie z dnia 16.09.2014 r.

Ponad sześć miesięcy zajęło S.A. ustalenie, że z uwagi na nie podjęcie naprawy zwróciło wypłaconą na warsztat zaliczkę w dniu 25.06.2013 r., a zgłoszona przez nas szkoda nie została zlikwidowana. O powyższym fakcie S.A. poinformowało nas za pośrednictwem poczty elektronicznej dnia 01.03.2015 r.

Powyższe działania S.A. stanowiły **rażące naruszenie przepisu art. 14 ust 1 i 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK**. Zgodnie z przywołanymi przepisami ubezpieczyciel ma obowiązek wypłacić poszkodowanemu odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego zawiadomienia o szkodzie. W przypadku gdyby wyjaśnienie w terminie, o którym mowa w ust. 1, okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było 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. W terminie, o którym mowa w ust. 1, zakład ubezpieczeń zawiadamia na piśmie uprawnionego o przyczynach niemożności zaspokojenia jego roszczeń w całości lub części, jak również o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska względem roszczeń uprawnionego.

S.A. nie poinformowało nas w ustawowym terminie 30 dni o przyczynach braku zaspokojenia naszych roszczeń, jak również pomimo braku toczącego się postępowania karnego i cywilnego nie wypłaciło nam należnego odszkodowania w wyznaczonym ustawowo 90 dniowym terminie dopuszczając się ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów. Powyższe terminy zostały naruszone również po dacie 01.03.2015 r. tj. po ustaleniu przez ubezpieczyciela faktu braku likwidacji szkody i przysługującego nam z tego tytułu roszczenia

Ustalenie przez kluczowego w sprawie faktu nie przyczyniło się jak wskazano powyżej do szybkiego i sprawnego zlikwidowania szkody. Pan działający w imieniu S.A. przesyłał nam kolejną korespondencję mailową oraz zadawał pytania dotyczące faktów, które sam winien był dawno ustalić. Ostatnia korespondencja w sprawie, datowana na dzień 23.06.2015 r. informowała nas o wystąpieniu przez S.A. do S.A. w celu otrzymania kopii akt szkody. Co więcej, w rozmowie telefonicznej przeprowadzonej na początku września 2015 r. z Panem uzyskaliśmy informację, że S.A. nie posiada pełnej dokumentacji, którą przekazaliśmy do ZDW w

Jak przedstawiono powyżej, działania podejmowane przez ubezpieczyciela w niniejszej sprawie cechowało niezwykle niedbalstwo i opieszałość, bądź też było to celowe działanie

S.A. na naszą szkodę mające na celu uniknięcie odpowiedzialności za powstałą szkodę, co potwierdza poniższa korespondencja.

Pismem z dnia 09.09.2015 r., a więc **po kilkunastu miesiącach od momentu zgłoszenia szkody**, S.A. odmówiło przyjęcia odpowiedzialności i wypłaty należnego nam odszkodowania powołując się na art. 415 Kodeksu cywilnego traktujący o czynach niedozwolonych, twierdząc, że Ubezpieczony nie dopuścił się zachowania, które można by uznać za bezprawne i zawinione, a sam fakt wystąpienia szkody w pojeździe nie może być podstawą przyjęcia odpowiedzialności. Powyższe niedorzeczne i absurdałne stanowisko jest kolejnym zarzutem pod jego adresem dotyczącym sposobu likwidacji szkody. Zgodnie bowiem z art. 9 o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK, umowa ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej

obejmuje odpowiedzialność cywilną podmiotu objętego obowiązkiem ubezpieczenia za szkody wyrządzone czynem niedozwolonym **oraz wynikiem z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania**, o ile nie sprzeciwia się to ustawie lub właściwości (naturze) danego rodzaju stosunków. Zgodnie natomiast z art. 9 ust.2 cytowanej ustawy umowa ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej, o którym mowa w art. 4 pkt 1 i 2, obejmuje również szkody wyrządzone umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa ubezpieczającego lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność.

Bezspornym pozostaje fakt, że szkoda w naszym pojeździe powstała na skutek ewidentnego zaniedbania ze strony zarządcy drogi poprzez brak należytej kontroli stanu drogi, niezabezpieczenie oraz nieusunięcie powstałego ubytku w jezdni, a w konsekwencji niewłaściwe utrzymanie stanu drogi.

Z przedstawionych faktów oraz stanowiska zajętego w piśmie z dnia 09.09.2015 r. wynika, że S.A. w swoim działaniu całkowicie pomija przepisy na podstawie których ustawowo zostało zobowiązane do naprawienia szkody, powołując się jednocześnie na przepisy nie mające zastosowania w przedmiotowej sprawie.

Podsumowując stan niniejszej sprawy należy wskazać, że występując z roszczeniem naprawienia szkody przedstawiliśmy ZDW w dokumenty niezbędne do likwidacji szkody, jak również przedłożyliśmy S.A. stosowne oświadczenia pozwalające nadać bieg sprawie i zlikwidować szkodę. Przedłożyliśmy kluczowe w sprawie dokumenty m.in. notatkę urzędową Policji potwierdzającą zdarzenie drogowe do jakiego doszło w miejscowości i uszkodzenie pojazdu marki Opel Astra jak również kalkulację naprawy wykonaną w autoryzowanym serwisie Opel Chevrolet stwierdzającą faktyczny zakres uszkodzeń pojazdu powstałych na skutek najechania w dziurę.

Błędy w ustaleniach faktycznych, przewlekłe prowadzone działania, rażące naruszenie przepisów ustawy o **ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK i finalnie zaprezentowanie nedorzecznego stanowiska w sprawie**, dyskwalifikuje jako poważną instytucję działającą na rynku ubezpieczeniowym w Polsce. Sądząc po sposobie prowadzenia spraw przez

S.A. nie jest to odosobniony przypadek, ale powszechna praktyka mająca na celu unikanie wypłaty należnych odszkodowań poszkodowanym i zmuszanie ich do występowania na drogę sądową.

Pomimo przedstawienia oczywistych faktów popartych zgromadzoną w sprawie dokumentacją S.A. fakty te pomija, nie stosuje się do obowiązujących przepisów i twierdzi, że uszkodzenie pojazdu powstałe z oczywistego zaniedbania zarządcy drogi nie stanowi podstawy do wypłaty odszkodowania. W naszej ocenie jest to celowe i świadome działanie ubezpieczyciela naruszające w sposób oczywisty nasz interes prawny, wobec którego wyrażamy swój stanowczy sprzeciw.

Wobec powyższego wnosimy o wydanie przez Komisję Nadzoru Finansowego na podstawie art. 209 ust 1 pkt 3 zalecenia w kwestii zaprzestania naruszania naszego interesu prawnego oraz obowiązujących przepisów przez S.A. i zlikwidowanie przez ubezpieczyciela zgłoszonej szkody poprzez wypłatę należnego nam odszkodowania łącznie z odsetkami ustawowymi.

Jednocześnie z uwagi na skalę zaniedbań, ilość zarzutów kierowanych pod adresem S.A. oraz jawne naruszenie przepisów prawa wnosimy o nałożenie na podstawie art. 212 ust 1 pkt 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej w związku z art. 14 ust. 3a ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK kary pieniężnej na S.A. Sankcje finansowe jako narzędzie którym dysponuje Komisja Nadzoru Finansowego powinny skutecznie zniechęcać ubezpieczycieli do stosowania opisanych praktyk, naruszających w sposób oczywisty i bezpodstawny interesy poszkodowanych, którzy stali się nimi bez swojej winy. Jednocześnie prosimy o zajęcie stanowiska w sprawie.

W załączeniu kserokopie najistotniejszych dokumentów.

Z poważaniem

