



Rzecznik
Finansowy

UGODY TELEFONICZNE W UBEZPIECZENIACH KOMUNIKACYJNYCH I MIESZKANIOWYCH

ANALIZA RZECZNIKA FINANSOWEGO

Maj 2021 r.

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	3
Instytucja ugody – podstawy prawne.....	4
Ugoda z konsumentem i osobą nie mającą statusu konsumenta.....	7
Wymogi formalne do skutecznego zawarcia ugody telefonicznej.....	10
Jakie informacje konsument powinien otrzymać przed zawarciem ugody?.....	12
Jak przygotować się do rozmowy o ugodzie przez telefon?.....	16
Ugoda a wypłata kwoty bezspornej.....	21
Kiedy można odstąpić od ugody?.....	23
Kiedy można uchylić się od ugody?.....	24
Kiedy możemy mówić o zawarciu ugody pod wpływem błędu?.....	26

01

Wstęp

Ubezpieczyciele coraz częściej proponują likwidację szkody „przez telefon”. Po otrzymaniu zgłoszenia szkody nie wysyłają ekspertów, żeby obejrzeni uszkodzenia w mieszkaniu czy samochodzie. Proszą o wysłanie zdjęć i opisu zdarzenia. Czasem korzystają z aplikacji na smartfony pozwalających na oględziny w czasie rzeczywistym. Na tej podstawie podejmują decyzję o przyjęciu odpowiedzialności i wyceniają koszty naprawy. Następnie dzwonią do klienta proponując wypłatę określonej kwoty. W ten sposób wypłacane są też świadczenia w przypadku niewielkich szkód osobowych likwidowanych z polis NNW czy odpowiedzialności cywilnej sprawcy wypadku. Wówczas nie jest niezbędne stawianie się, np. na komisji lekarskiej. Wystarczy dostarczenie dokumentacji medycznej i stosownych zdjęć obrazujących doznane urazy lub potwierdzające wystąpienie rozstroju zdrowia spowodowanego wypadkiem. Niniejsze opracowanie dotyczyć będzie przede wszystkim szkód majątkowych, likwidowanych w ramach umów ubezpieczeń OC, AC oraz mieszkaniowych.

Z rozmów ekspertów Rzecznika Finansowego wynika, że część osób bywa zaskoczonych takim sposobem działania ubezpieczyciela. Nie czują przygotowane do rozmowy i obawiają się podjęcia decyzji o przyjęciu odszkodowania

w trakcie rozmowy telefonicznej. W niniejszym opracowaniu podpowiemy, jakie informacje należy zebrać, żeby świadomie podjąć decyzję o ugodzie telefonicznej.

Wiele obaw dotyczy tego, co będzie jeśli zaproponowana przez ubezpieczyciela kwota okaże się zbyt mała, żeby naprawić samochód czy zalane mieszkanie. Czy będzie można oczekiwać dopłaty? Jeśli tak to na jakich warunkach? Odpowiedzi na te pytania znajdą się w poniższej analizie.

Należy podkreślić, że niniejsze opracowanie nie odnosi się do ugód zawieranych przy poważniejszych szkodach, w szczególności osobowych.

02

Instytucja ugody podstawy prawne

Uгода pozasądowa opisana w art. 917 kodeksu cywilnego (k.c.) jest rodzajem umowy cywilnoprawnej. Jest to szczególny rodzaj umowy, której celem jest doprowadzenie do wykonania zobowiązań i rozwiązania sporów (zarówno istniejących, jak i przyszłych) wynikających z innych stosunków prawnych.

Przedmiotem ugody mogą być różne stosunki prywatnoprawne, np. czynność prawna, czyn niedozwolony, bezpodstawne wzbogacenie, a także orzeczenie sądu. Ugoda może zatem dotyczyć również wykonania zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia.

Wzajemne ustępstwa stron ugody są podstawowym i przedmiotowo istotnym elementem do uznania porozumienia między stronami za ugodę w rozumieniu art. 917 k.c. Oznacza to, że aby mówić o ugodzie strony muszą nawzajem poczynić sobie ustępstwa. Ustępstwa te mogą polegać na zmodyfikowaniu wysokości czy nawet rodzaju świadczeń, do jakich zobowiązane są strony (wyrok SN z 16 lutego 2005 r., IV CK 502/04; wyrok SN z 22 września 2005 r., IV CK 94/05).

Skutkiem zawarcia ugody jest ułożenie od nowa łączącego strony stosunku prawnego. Należy pamiętać, że w ramach ugody strony nie ustalają wysokości szkody, ale wysokość odszkodowania, które może mieć charakter szacunkowy i być niższe niż np. wartość szkody.

Ugoda co do zasady może być zawarta w dowolnej formie (art. 60 k.c.). Jeśli przedmiot czynności prawnej (stosunku prawnego), na tle którego jest zawierana, wymaga zachowania formy szczególnej, ugoda również powinna być zawarta w takiej formie. Ze względu na to, że jest ona rodzajem umowy, podlega ogólnym normom odnoszącym się do skuteczności oświadczeń woli.

Przedmiotem ugody mogą być roszczenia warunkowe i zobowiązania przyszłe, ale wyłącznie wówczas, gdy wynikają z istniejących już stosunków prawnych między stronami. Przykładem mogą być ugody dotyczące renty na przyszłość. Ugoda można również objąć roszczenia przedawnione.

Ugodę zawieraną telefoniczną zawieraną w oparciu o art. 917 kodeksu cywilnego (k.c.) należy odróżnić od innych typów ugód, a w szczególności:

- ugody sądowej, zawieranej postępowaniu pojednawczym (art. 184 k.p.c.)
- ugody w ramach sądowego postępowania procesowego albo nieprocesowego (art. 223 k.p.c.)
- ugody zawieranej w postępowaniu przed sądem polubownym albo w postępowaniu arbitrażowym (art. 1196 k.p.c.)
- ugody przed mediatorem (art. 1831–18315 k.p.c.).

Przedmiotem niniejszego opracowania będą wyłącznie ugody telefoniczne, zawierane na podstawie art. 917 k.c.

Ugoda z konsumentem i osobą nie mającą statusu konsumenta

W przypadku ugody telefonicznej istotne jest rozróżnienie, czy osoba zawierająca ją z ubezpieczycielem jest konsumentem, czy nie ma tego statusu.

W przypadku ugody zawieranej przez telefon z konsumentem zakład ubezpieczeń musi stosować reguły przewidziane dla umów zawieranych na odległość wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287). Przy czym warto podkreślić, że o takiej sytuacji możemy mówić wówczas, gdy klienta z ubezpieczycielem wiąże umowa, np. umowa ubezpieczenia AC, umowa ubezpieczenia mieszkania, umowa ubezpieczenia turystycznego, umowa ubezpieczenia NNW, czy jakkolwiek inna.

Osoby poszkodowane wypadku komunikacyjnym, zgłaszające się z roszczeniem do ubezpieczyciela, który wystawił OC komunikacyjne sprawcy wypadku nie zawierały umowy z zakładem ubezpieczeń i nie mają statusu konsumenta. Nie są więc objęte przepisami ww. ustawy.

Wniosek taki można wysnuć z uchwały Sądu Najwyższego z dnia 9 września 2015 r., sygn. III SZP 2/15. Sąd stwierdził, że poszkodowany będący osobą fizyczną, nieprowadzącą działalności gospodarczej, dochodzący roszczenia od ubezpieczyciela w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych nie jest konsumentem w rozumieniu art. 24 w związku z art. 4 pkt 12 ustawy z dnia 17 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 221 k.c.

04

Wymogi formalne do skutecznego zawarcia umowy telefonicznej

Ustawa o prawach konsumenta reguluje obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem oraz zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a więc również umów zawieranych przez telefon. Znajdują się tutaj również szczególne regulacje dotyczące umowy o usługi finansowe na odległość zawieranej z konsumentem.

Przepis art. 2 ustawy o prawach konsumenta definiuje umowę zawartą na odległość jako umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

Środkiem porozumiewania się na odległość jest każdy środek, który bez jednoczesnej fizycznej obecności przedsiębiorcy i konsumenta można wykorzystywać do kontaktu między stronami umowy, np. telefon, list przesyłany tradycyjną pocztą, SMS, radio, telewizja, poczta elektroniczna itp.

W przypadku gdy przedsiębiorca kontraktuje się z konsumentem w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek poinformować o charakterze rozmowy (jej celu) przed przejściem do samej propozycji oraz podać swoje dane identyfikacyjne lub dane osoby, w imieniu której dzwoni.

Wszelkie uprzednie informacje, podawane podczas rozmowy, przed ostatecznym oświadczeniem woli o zawarciu umowy, należy traktować jako uzgodnienia, propozycje, oferty. Dopóki nie będzie wyraźnej i udokumentowanej akceptacji obu stron, a przede wszystkim konsumenta, nie można mówić o zawarciu ugody. Ustalenia muszą być wyraźnie potwierdzone przez konsumenta na trwałym nośniku.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta, trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. W praktyce trwałym nośnikiem jest taka forma zapisu, która pozwala odtworzyć zapisane informacje

w przyszłości w niezmienionej postaci, co ważne, bez możliwości ingerowania w treść.

Trwałym nośnikiem przykładowo może być informacja na piśmie, wydruk, płyta CD/DVD, SMS, pendrive, dokumenty podpisane elektronicznie z użyciem podpisu cyfrowego, wiadomość e-mail. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone (zapisane, podpisane) na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od zakładu ubezpieczeń. Trwałym nośnikiem nie będzie wysłanie wiadomości e-mail z linkiem odsyłającym do strony internetowej, na której zamieszczone są informacje, czy też plik do pobrania na stronie.

Warto podkreślić, że powyższe zasady nie mają zastosowania w przypadku osób, których nie chronią przepisy ustawy o prawach konsumenta. Dlatego też jeśli ubezpieczyciel ma do czynienia z osobą domagającą się odszkodowania z polisy OC komunikacyjnego sprawcy, możliwe jest zawarcie umowy na podstawie rozmowy telefonicznej, bez konieczności potwierdzenia jej na piśmie.

Warto przypomnieć, że rozmowy telefoniczne zwykle nie powinny być rejestrowane bez zgody prowadzących je stron. Dlatego w praktyce prowadzący rozmowę przedstawiciel ubezpieczyciela zawsze o to pyta o zgodę. Dla ubezpieczyciela to ważne, żeby rozmowa dotycząca umowy była nagrana, choćby ze względów dowodowych. Zakład ubezpieczeń, który powołuje się na określone ustalenia umowy musi je udowodnić.

Warto podkreślić, że klient mający wątpliwości co do warunków ustaleń ma prawo żądać udostępnienia mu nagranej rozmowy. Jeśli ubezpieczyciel nie jest w stanie mu go przekazać, nie będzie dowodu na jakich warunkach ugodę zawarto.

05

Jakie informacje konsument powinien otrzymać przed zawarciem ugody?

Katalog informacji, które powinien podać konsumentowi przedsiębiorca (zakład ubezpieczeń) w przypadku zawierania ugody telefonicznej reguluje art. 12 ustawy o prawach konsumenta. Te informacje stanowią integralną część umowy zawieranej na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa i mogą być zmienione jedynie za wyraźnym porozumieniem stron.

Obowiązków informacyjnych należy dopełnić najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się ugodą. Wykonanie obowiązku nie powinno być uzależniane od tego, czy dojdzie w przyszłości do zawarcia ugody.

W przypadku ugód zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielić powyższych informacji w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem. A zatem w przypadku kontaktu telefonicznego – informacje należy podać już podczas rozmowy telefonicznej.

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się ugodą przedsiębiorca ma zatem obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

- 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
- 3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
- 4) adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
- 5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a tak-

że opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności;

6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;

7) sposobie i terminie zapłaty;

8) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;

9) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;

10) kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;

11) obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;

- 12) braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- 14) istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- 15) kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim;
- 16) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
- 19) funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
- 20) mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- 21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

06

Jak przygotować się do rozmowy o ugodzie przez telefon?

Mimo, że szybkie rozwiązanie sporu może być kuszące, warto spokojnie rozważyć zawarcie ugody. Nie powinno to być działanie pochopne. Kiedy kontaktuje się z nami ubezpieczyciel i proponuje jej zawarcie, mamy prawo poprosić o przestanie propozycji jej treści. Jeżeli otrzymujemy informację, że jedynie w danej chwili ta oferta jest aktualna, to powinna zapalić się lampka ostrzegawcza.

Nie należy poddawać się presji ze strony ubezpieczyciela. Możemy, ale nie musimy skorzystać z tej oferty. Mamy prawo do zwykłej ścieżki likwidacji szkody. Trzeba tylko pamiętać, że jeśli nie zdecydujemy się na ugodę telefoniczną, ubezpieczyciel musi dalej prowadzić postępowanie likwidacyjne w zwykłym trybie.

Jeśli po wizycie rzeczoznawcy zaproponowane odszkodowanie będzie niższe niż zaproponowane wcześniej, możemy odwołać się do wcześniej złożonej telefonicznie oferty. Jeśli uważamy, że odszkodowanie nie zostało prawidłowo oszacowane, oczywiście mamy prawo żądania jego podwyższenia, np. w ramach postępowania reklamacyjnego.

Warto spokojnie i świadomie podjąć decyzję. Jeśli przedstawiciel ubezpieczyciela dzwoni do nas i oferuje odszkodowanie w określonej wysokości, warto zanotować jej warunki lub poprosić o przesłanie podsumowania z rozmowy e-mailem. Dalsze działania zależą od tego, w jakiej sprawie ma być zawarta ugoda.

Jeśli chodzi o naprawę uszkodzonego pojazdu, warto dowiedzieć się ile będzie ona kosztowała w konkretnym warsztacie, z którego usług zamierzamy skorzystać. Przy czym powinna być to dokładna wycena kosztów, poprzedzona oględzinami auta. Może się bowiem okazać, że np. dopiero po dokładniejszych oględzinach będzie można zidentyfikować uszkodzenia, których na pierwszy rzut oka nie widać. W takim wypadku możliwa jest rozbieżność między wyceną ubezpieczyciela opartą tylko o dokumentację zdjęciową, a wyceną specjalisty, który ogląda auto „na żywo”.

Jeśli przedmiotem ugody ma być odszkodowanie za zniszczone np. na skutek zalania mieszkanie, to przed jego zaakceptowaniem należy skonsultować się z ekspertem lub osobą, która będzie wykonywać remont.

Dobrym pomysłem będzie uzgodnienie na piśmie kosztorysu prac oraz cen materiałów, które mają być użyte.

Ważne, żeby w momencie podejmowania decyzji o ugodzie mieć rozeznanie w zakresie kosztów naprawy lub remontu.

W obu wypadkach, zarówno szkody samochodowej, jak i mieszkaniowej można też skorzystać z usług rzeczoznawcy. Należy jednak pamiętać, że na tym etapie – czyli negocjacji ugodowych - koszty usługi takiej osoby będziemy musieli wyłożyć z własnej kieszeni. Ubezpieczyciel nie zawsze będzie zobowiązany do zwrotu tych kosztów. Warto przypomnieć, że uprawnienie do zwrotu kosztów usługi rzeczoznawcy pojawia się dopiero w momencie, gdy dojedzie do sporu o wysokość odszkodowania przyznanego przez ubezpieczyciela i gdy okaże się, że ubezpieczyciel rzeczywiście nieprawidłowo je obliczył.

Warto podkreślić, że zawarcie ugody dotyczącej naprawy uszkodzonego pojazdu nie ma związku z ewentualnymi roszczeniami dotyczącymi tzw. szkód na osobie. Na przykład jeśli w wypadku doznaliśmy np. rozcięcia głowy, urazu kręgosłupa czy innych uszkodzeń ciała, które będą podstawą do zgłaszania roszczeń, to zawarcie ugody dotyczącej naprawy samochodu, nie oznacza zamknięcia ścieżki do uzyskania odszkodowania czy zadośćuczynienia za szkody na osobie. Należy jednak zwracać uwagę, czy w proponowanej ugodzie nie ma postanowienia o zrzeczeniu się wszelkich roszczeń, które przysługują w ramach danej umowy ubezpieczenia.

Pamiętajmy, że jeśli mamy jakiegokolwiek wątpliwości związane z zakresem naszych uprawnień, można zwrócić się o poradę do ekspertów Rzecznika Finansowego. Jest to możliwe w czasie ich dyżurów telefonicznych lub przez zapytanie e-mail. Porada będzie dotyczyła wyłącznie aspektów prawnych. Nie leży jednak w ich kompetencjach, np. weryfikowanie cen części czy rozmiarów uszkodzeń.

Jak już wspomniano, ugoda oznacza czynienie sobie wzajemnych ustępstw. Po powzięciu informacji o ofercie ubezpieczyciela, np. odszkodowania w wysokości 5 tys. zł, możemy podczas rozmowy telefonicznej zaproponować inną kwotę, która naszym zdaniem realnie pozwoli na naprawienia szkody, np. 7 tys. zł. Z kolei ubezpieczyciel może przedstawić nam kontrofertę, np. 6 tys. zł.

W przypadku szkód komunikacyjnych likwidowanych z ubezpieczenia OC komunikacyjnego przedmiotem negocjacji może być również kwestia najmu pojazdu zastępczego.

Ubezpieczyciele proponują wypłatę określonej kwoty ryczałtowej, w zamian za rezygnację z korzystania przez klienta z takiego uprawnienia. To oznacza, że pytając o koszty naprawy w wybranym przez nas warsztacie należy też dowiedzieć się w jakim terminie naprawa może być wykonana.

Może się okazać, że np. w tym okresie auto będzie nam niezbędne przez pewien czas. Wówczas wypłatę ryczałtową z tytułu rezygnacji z najmu pojazdu zastępczego można potraktować jako służącą pokryciu kosztów korzystania z taksówek czy pojazdów w ramach car-sharingu. Decydując się na ugodę w tym zakresie warto sobie oszacować koszty związane z korzystaniem z tej formy transportu.

Przy czym pamiętajmy, że roszczenie dotyczące kosztów naprawy i najmu pojazdu zastępczego należy traktować odrębnie. To znaczy, że jeśli kwota zaproponowana przez ubezpieczyciela jako odszkodowanie za zniszczone auto nie wystarcza nam na naprawę w wybranym przez nas warsztacie, należy dalej negocjować. Rekompensata z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego, nie powinna służyć pokrywaniu kosztów naprawy.

Pamiętajmy również, że ubezpieczyciel w przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych jest zasadniczo zobowiązany do odszkodowania w takich granicach, w jakich za szkodę odpowiada sprawca i do wypłaty pełnego odszkodowania.

Uгода a wypłata kwoty bezspornej

Dopóki ugoda nie została zawarta, droga do negocjacji z ubezpieczycielem jest otwarta. Po jej zawarciu zostaje ona co do zasady zamknięta lub znacznie utrudniona (o wyjątkach w kolejnych częściach Analizy). Nie warto zawierać z ubezpieczycielem ugody, jeśli proponowane warunki budzą jakiegokolwiek wątpliwości, mamy poczucie, że proponowana kwota nie pokryje doznanej szkody.

Pamiętajmy, że bezsporną część odszkodowania ubezpieczyciel i tak jest obowiązany wypłacić w określonym terminie. W ramach uzgodnień telefonicznych można ustalić właśnie tę wartość. Należy wówczas wyraźnie zastrzec, że traktujemy ustalone telefonicznie odszkodowanie właśnie jako część bezsporną odszkodowania.

Ubezpieczyciel może nie zaakceptować takich warunków i dalej prowadzić zwykłe postępowanie likwidacyjne z udziałem rzeczoznawcy. Może się również zdarzyć, że wypłaci część bezsporną w niższej kwocie niż proponowana w ramach ugody. Wówczas można podnosić taką okoliczność w reklamacji.

Po zakończeniu postępowania likwidacyjnego ubezpieczyciel powinien dopłacić kwotę wystarczającą na naprawę pojazdu, czy remont mieszkania, oczywiście z uwzględnieniem zasad ustalania odszkodowania przewidzianych dla danej umowy. Jeśli okaże się, że zaproponowane w tym trybie kwoty są zbyt niskie – warto skorzystać z możliwości złożenia reklamacji. Jeśli zostanie ona rozpatrzona negatywnie lub zaproponowana kwota nadal naszym zdaniem będzie zbyt niska, można skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego. Możliwe jest podjęcie interwencji lub próby polubownego rozwiązania sporu – w zależności od wyboru klienta. Jeśli klient zdecyduje się na dochodzenie swoich praw na drodze sądowej Rzecznik Finansowy może wesprzeć klienta tzw. istotnym poglądem. Rzecznik Finansowy może pomóc w razie sporu związanego z interpretacją prawa, np. co do zakresu uprawnień klienta. Jeśli spór dotyczy rozmiarów szkody, kosztów jej naprawy należy skorzystać z pomocy rzeczoznawcy.

Warto pamiętać, że Sąd Najwyższy w uchwale podjętej na wniosek Rzecznika Finansowego potwierdził prawo poszkodowanych oraz cesjonariuszy, do żądania pokrywania z OC komunikacyjnego kosztów opinii rzeczoznawcy.

Zastrzegł przy tym, że muszą one okazać się niezbędne do efektywnego dochodzenia odszkodowania. W praktyce oznacza to, zastosowanie prostej zasady „kto się myli, ten płaci”. Z uzasadnienia wynika, że jeśli opinia rzeczoznawcy wykaże zaniżenie odszkodowania przez ubezpieczyciela, klient nie powinien mieć problemów z uzyskaniem zwrotu jej kosztów.

08

Kiedy można odstąpić od umowy?

Zdarza się, że zaskoczeni telefonem i propozycją umowy akceptujemy jej warunki. Z różnych powodów, po kilku dniach, możemy dość do wniosku, że była to zbyt pochopna decyzja. Możliwości działania w takiej sytuacji zależą od naszego statusu.

W przypadku konsumentów odstąpienie od umowy zawartej przez telefon, jest możliwe bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów. Przepis art. 27 ustawy o prawach konsumenta, przyznaje konsumentowi prawo odstąpienia od umowy zawartej przez telefon w terminie 14 dni.

Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

Jeśli chodzi o osoby niebędące konsumentem, to co do zasady nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy. Jeżeli taka osoba przyjmie składaną jej ofertę, to jest nią związana. W tym wypadku w razie niezadowolenia z warunków umowy pozostanie zakwestionowanie jej ustaleń. Możliwości w tym zakresie są opisane poniżej w części „Kiedy można uchylić się od umowy?”

09

Kiedy można uchylić się od umowy?

Osoba niebędąca konsumentem może uchylić się od umowy, jeśli została ona zawarta pod wpływem błędu. Uprawnienie to przysługuje wszystkim, nie tylko konsumentowi.

Do umowy stosuje się przepisy ogólne kodeksu cywilnego, w tym o wadach oświadczenia woli. Instytucja wad oświadczenia woli regulowana jest przez przepisy kodeksu cywilnego, w art. 82-88. Wyjątkiem jest możliwość powołania się na błąd, określony odmiennie w art. 918 k.c., stanowiącego *lex specialis* w stosunku

do art. 84 k.c., który przy ugodzie nie znajduje zastosowania.

Przepisy o wadach oświadczenia woli wskazują na pewne okoliczności związane ze stanem psychicznym człowieka bądź stanem jego wiedzy, towarzyszącym składaniu oświadczenia woli, czyli np. wyrażenia woli zawarcia ugody, które mają wpływ na ważność czynności prawnych, np. ugody. Zalicza się do nich:

- stan wyłaczający świadome i swobodne powzięcie decyzji lub wyrażenie woli;
- pozorność;
- błąd;
- podstęp;
- groźbę.

Niniejsze opracowanie skupia się na kwestii zawarcia ugody pod wpływem błędu ze względu na prawną wagę w praktyce zawierania ugód.

Trzeba przy tym podkreślić, że ugoda jest czynnością prawną, której podstawę materialnoprawną stanowią przepisy [art. 917 i 918 k.c.](#) Ugoda kształtuje stan prawny wyrażający się w rzeczy ugodzonej. W ugodzie często formułowane jest postanowienie, iż strona świadomie zrzeka się dochodzenia wszelkich roszczeń związanych z danym zdarzeniem lub umową. Ubezpieczycielom zależy na jak najszybszym zakończeniu likwidowania szkody i zakończeniu sprawy, bez obawy o dalsze ewentualne spory.

Oznacza to, że w razie wytoczenia powództwa o roszczenie objęte treścią ugody pozwany ma prawo podniesienia tzw. zarzut rzeczy ugodzonej. Jeżeli sąd uwzględni taki zarzut prowadzi to do oddalenia powództwa. Dlatego podważenie zasad ugody jest możliwe w ściśle określonych sytuacjach.

10

Kiedy możemy mówić o zawarciu ugody pod wpływem błędu?

Przepis ogranicza możliwość uchylenia się od skutków ugody zawartej pod wpływem błędu do okoliczności, w których błąd dotyczy stanu faktycznego, który obie strony uważały za niewątpliwy, a spór albo niepewność, z powodu którego zawarto ugode, nie powstałaby, gdyby strony w chwili zawarcia ugody wiedziały o prawdziwym stanie rzeczy.

Stan faktyczny, o którym mowa w przepisie stanowi ogół zdarzeń decydujących o powstaniu i istnieniu oraz wyznaczających treść i zakres stosunku prawnego, którego ugoda dotyczy. Stan ten uznawany przez strony za niewątpliwy należy odnosić do całokształtu okoliczności wpływających na treść ugody. Błąd ponadto musi być istotny w tym sensie, że gdyby strony wiedziały o rzeczywistym stanie rzeczy, nie powstałby spór albo niepewność, co oznacza, że nie byłoby potrzeby zawierania ugody.

Skutecznie można uchylić się od skutków ugody zawartej na skutek pomyłki, czyli błędu popełnionego przy składaniu oświadczenia woli dotyczącego jego treści (np. pomyłki liczbowej, słownej itp.), jeśli można ustalić niezgodność między faktycznie powziętą wolą a treścią oświadczenia (wyrok Sądu Najwyższego z 8.12.2010 r., V CSK 157/10, LEX nr 688708).

Należy również zaznaczyć, że nie może być mowy o błędzie, jeżeli składający oświadczenie znał otaczającą go rzeczywistość i rozumiał okoliczności, ale wyciągnął z nich niewłaściwe wnioski i podjął niesłuszną czy też niekorzystną dla siebie decyzję. Taki wniosek wynika z wyroku Sądu Najwyższego z 9.08.2018 r., V CSK 435/17. Zdaniem Sądu Najwyższego błąd polega na nieprawidłowości widzenia, a nie na nieumiejętności przewidywania i wnioskowania, nie odnosi się do sfery motywacyjnej oraz musi dotyczyć stanu istniejącego w momencie zawierania umowy, nie zaś okoliczności, które nastąpiły w toku wykonywania umowy, doprowadzając stronę do przekonania, że decyzja o jej zawarciu była błędna.

By móc stwierdzić, że mamy do czynienia z wadą oświadczenia woli w postaci błędu, błąd ten musi nie tylko dotyczyć treści czynności prawnej, ale także być błędem istotnym. To taki, który uzasadnia przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie woli nie działał pod wpływem błędu i oceniał sprawę rozsądnie, nie złożyłby oświadczenia tej treści. Na skutek wprowadzenia w błąd można odstąpić od ugody tylko, jeśli błędna informacja dotyczyła istotnej dla strony cechy przedmiotu ugody.

Błędne wyobrażenie dotyczące stanu faktycznego musi istnieć po obu stronach ugody. Błąd jednej z nich nie daje możliwości uchylecia się od skutków prawnych złożonego oświadczenia, np. strony różniły się co do tego, jaka była rzeczywista treść oświadczenia woli w kwestii „zrzeczenia się wszelkich roszczeń” i jaki był zgodny zamiar stron i cel ugody.

W tej sytuacji zawarcia ugody pod wpływem błędu należy złożyć oświadczenie na piśmie do ubezpieczyciela. Termin na złożenie oświadczenia wynosi rok od wykrycia błędu. Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego nie można uchylć się od skutków prawnych ugody z powodu odnalezienia dowodów, co do roszczeń, których ugoda dotyczy. Zasada ta jednak nie ma zastosowania gdy ugoda została zawarta w złej wierze.

Reasumując, niezadowolenie z odszkodowania, na które wcześniej zgodziliśmy się i które przyjęliśmy, wiedząc np. że może ono nie pokryć kosztów naprawienia szkody, nie stanowi podstawy do podważenia i uchYLENIA się od skutków ugody. Należy pamiętać, że w ramach ugody strony nie ustalają wysokości szkody, ale wysokość odszkodowania, które może mieć charakter szacunkowy i być niższe niż np. wartość szkody.

Opracowała: Anna Dąbrowska,
główny specjalista w biurze Rzecznika Finansowego



Rzecznik
Finansowy