



Minister Finansów

Warszawa, 20 lutego 2025 roku

Sprawa: Odpowiedź na Interpelację nr 7739
Znak sprawy: FN6.054.4.2025
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Pan Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 7739 Pani Poseł Lidii Czechak w sprawie „przyznania poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych statusu konsumentów w relacji z ubezpieczycielami” uprzejmie informuję, że kwestie poruszone w interpelacji zostały skonsultowane z: Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF), Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK) oraz Polską Izbą Ubezpieczeń (PIU). Na podstawie otrzymanych informacji uprzejmie proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

I. Ad. 1.

Odnosząc się do pytania pierwszego dotyczącego wprowadzenia zmian prawnych, które polepszą sytuację poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych w relacji z ubezpieczycielami wskazać należy, że polski system prawny przewiduje aktualnie szereg instytucji prawnych wzmacniających sytuację poszkodowanego w relacji z zakładem ubezpieczeń, m.in.:

- osoba poszkodowana ma prawo żądania od ubezpieczyciela udostępnienia pełnych akt szkody oraz samodzielnej weryfikacji dowodów zgromadzonych w sprawie;

- zakład ubezpieczeń zobowiązany jest do przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego oraz wypłaty odszkodowania w ustawowo określonych terminach, za naruszenie których ponosi odpowiedzialność administracyjną ze strony organu nadzoru (KNF);

- zakład ubezpieczeń ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację poszkodowanego w terminie 30 dni (w szczególnie skomplikowanych przypadkach 60 dni), zaś w przypadku niedotrzymania terminu, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta (art. 6, 7 i 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego¹, a ponadto na ubezpieczyciela może zostać nałożona kara administracyjna;

- decyzje/stanowiska ubezpieczyciela muszą zawierać pouczenia o prawach poszkodowanego, np. o prawie do wniesienia reklamacji, złożenia wniosku o interwencję do Rzecznika Finansowego (RF), skierowania sprawy do sądu, wskazania sądu właściwego oraz podmiotu, który należy pozwać.

Ponadto RF, działając w granicach i na podstawie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego¹, stale monitoruje działalność zakładów ubezpieczeń, w szczególności analizując sprawy, w których poszkodowani złożyli wniosek o wszczęcie interwencji Rzecznika, udzielając odpowiedzi na zapytania mailowe poszkodowanych oraz udzielając telefonicznych porad prawnych. W przypadku dostrzeżenia systemowych nieprawidłowości w funkcjonowaniu danego zakładu ubezpieczeń RF zawiadamia organ nadzoru, tj. Komisję Nadzoru Finansowego, o dostrzeżonych nieprawidłowościach, wnosząc o podjęcie stosownych działań nadzorczych.

Z informacji przekazanych przez KNF wynika, że zgodnie ze swoimi kompetencjami i w ramach realizowanych zadań nadzoruje proces likwidacji szkód (w tym szkód komunikacyjnych) i w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po stronie zakładów ubezpieczeń wydaje stosowne zalecenia zobowiązujące do zaniechania naruszania przepisów prawa lub interesów ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, a w przypadku naruszenia ustawowych terminów dotyczących likwidacji szkód komunikacyjnych wydaje decyzje o nałożeniu kar pieniężnych. W celu m.in. zwiększenia transparentności procesu likwidacji szkód komunikacyjnych, KNF wydała „Rekomendacje dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych”.

Mając powyższe na uwadze informuję, że obecnie nie są rozważane zmiany legislacyjne w powyższym zakresie.

II. Ad. 2.

Odnosząc się do pytania drugiego dotyczącego możliwości przyznania poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych statusu konsumentów uprzejmie informuję, że zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego², za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Poszkodowany nie dokonuje z ubezpieczycielem OC sprawcy żadnej czynności prawnej, w szczególności nie zawiera z nim umowy, lecz jedynie dochodzi roszczenia o naprawienie szkody wyrządzonej przez ubezpieczonego. Pojęcie konsumenta zasadniczo dotyczy więc relacji kontraktowych lub przedkontraktowych z przedsiębiorcą, a nie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Charakter prawny instytucji prawnej konsumenta nie przystaje do sytuacji prawnej poszkodowanego.

W kontekście ubezpieczeniowym status poszkodowanego i możliwość uznania go za konsumenta negatywnie ocenił także Sąd Najwyższy.

KNF przypomniała, że w przywołanej w interpelacji uchwale (sygn. akt III SZP 2/15) Sąd Najwyższy przyjął, że poszkodowany będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej dochodzący roszczenia z ubezpieczenia w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych nie jest konsumentem w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów³. Nie przysługuje mu zatem ochrona przewidziana w tym przepisie, a co za tym idzie wykluczona jest możliwość

bezpośredniego wykorzystania instrumentarium będącego w dyspozycji Prezesa UOKiK, w razie naruszenia zbiorowych interesów tych osób.

Z informacji przekazanych przez UOKiK wynika, że Prezes UOKiK stale monitoruje sygnały dotyczące rynku usług finansowych, w tym rynku usług komunikacyjnych. UOKiK prowadzi obecnie 4 postępowania wyjaśniające, których przedmiotem są działania zakładów ubezpieczeń przy likwidacji szkód z OC komunikacyjnego w zakresie zasad zapewniania pojazdów zastępczych. Nie dały one jednak dotąd podstaw do wszczęcia postępowań w przedmiocie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów bądź w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zarzut zaniżania odszkodowań – jak wynika z praktyki UOKiK – w większości przypadków jest bowiem silnie powiązany z indywidualnym charakterem spraw dotyczących likwidacji szkód. Potwierdza to charakter otrzymywanych sygnałów konsumenckich związanych z wyceną szkody lub pozostałości pojazdu, które to sygnały co do zasady miały charakter spraw indywidualnych. Zgodnie natomiast z 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów³ suma indywidualnych interesów konsumentów nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów.

Jednocześnie w ocenie UOKiK, nadanie poszkodowanym statusu konsumentów nie wpłynie w żaden sposób na indywidualny charakter spraw dotyczących likwidacji szkody, a już obecnie RF, działając w ramach swoich kompetencji ustawowych, pomaga poszkodowanym w ich indywidualnych sporach z zakładami ubezpieczeń.

III. Ad. 3.

Odpowiadając na pytanie trzecie wskazać należy, że w opinii PIU, będącej organizacją samorządu gospodarczego zrzeszającą wszystkich ubezpieczycieli, wszelkie uregulowania prawa unijnego dotyczące ochrony poszkodowanych w ubezpieczeniach komunikacyjnych w relacjach z zakładami ubezpieczeń zostały w Polsce wdrożone.

Także w ocenie resortu finansów, ukształtowany w polskim systemie prawa zakres ochrony interesów poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, dochodzących roszczeń od zakładu ubezpieczeń wydaje się być szeroki i zgodny z przepisami prawa unijnego.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2025 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1109);
2. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.);
3. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616).

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów

Jurand Drop

podsekretarz stanu