

# **Wgląd w akta szkody, możliwość i koszty wykonania odpisów i kserokopii dokumentacji znajdującej się w aktach szkody**

Odnosząc się do kwestii związanych z możliwością wglądu w akta szkody, kosztami wykonania odpisów i kserokopii przekazujemy poniższe wyjaśnienia, które mają na celu w przystępny sposób ukazać w/w problematykę.

Odpowiedź na powyższe pytanie należy poprzedzić krótkim rysem historycznym obserwującym zmiany przepisów dotyczących wglądu w dokumentację szkodową.

Kwestię dostępu do akt reguluje dyspozycja art. 16 ust. 4 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. nr 124 poz. 11151) oraz - w zakresie ubezpieczeń obowiązkowych - art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124 poz. 1152).

W pierwotnej wersji w art. 16 ust. 4 ww. ustawy ustawodawca wskazał, że "zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępnić osobom, o których mowa w ust. 1, informacje i dokumenty, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia. Osoby te mają prawo wglądu do akt szkodowych i sporządzania na swój koszt odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych, przy czym sposób udostępniania akt szkodowych nie może wiązać się z nadmiernymi, ponad potrzebę, utrudnieniami dla tych osób".

Z dniem 17 sierpnia 2005 r. ustawa z dnia 8 lipca 2005 r. o zmianie ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. nr 143 poz. 1204) znowelizowała przytoczony powyżej przepis. Od ww. daty art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej otrzymał następujące brzmienie "zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępniać ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub osobie występującej z roszczeniem informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia.

Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez zakład ubezpieczeń. Sposób udostępniania informacji i dokumentów, zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych informacji, a także zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnioną potrzebę utrudnieniami dla tych osób, zaś koszty sporządzenia kserokopii ponoszone przez te osoby nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług".

Analiza obecnie obowiązującej wersji przepisu wskazuje, że dotychczas prezentowane stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych jest właściwe. Zwraca uwagę, że ustawodawca wyraźnie wskazał, że osobie uprawnionej z umowy ubezpieczenia przysługuje swobodny wgląd w pełną dokumentację szkodową na każdym etapie postępowania. Za powyższym twierdzeniem, poza argumentami wskazanymi poniżej, przemawia wykładnia literalna przepisu - poprzez użycie zwrotu ". gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia.". Innymi argumentami przemawiającymi za możliwością wglądu w akta szkodowe na każdym etapie postępowania likwidacyjnego i sporządzania kserokopii są:

- zasada jawności w postępowaniu likwidacyjnym, umożliwiającym zapoznanie się uprawnionych osób z materiałami dotyczącymi zdarzenia szkodowego,
- zapewnienie równości stron poprzez realną możliwość zapoznania się z dokumentacją szkodową,
- ochrona praw konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą.
- w odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych wykładnia celowościowa art. 14 ust. 5 ustawy, jak również brzmienie dyspozycji art. 25 ust. 3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, nakładająca na zakład ubezpieczeń obowiązek udostępnienia informacji związanych z wypadkiem wpływających na prawa zgłaszających roszczenia,

Jednocześnie wskazać należy, że w omawianym zakresie niedokonana została nowelizacja ustawy o ubezpieczanych obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych pozostawiając dotychczasowe brzmienie art. 14 ust. 5 ww. aktu prawnego. W dalszym zatem ciągu dyspozycja ww. przepisu wskazuje, że "zakład ubezpieczeń ma obowiązek udostępnić poszkodowanemu lub uprawnionemu informacje i dokumenty, które miały wpływ na ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i wysokość odszkodowania.

Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń przekazanych informacji bądź umożliwienia wykonania i potwierdzenia przez zakład ubezpieczeń kopii udostępnionych dokumentów, przy czym koszty dokonania wymienionych czynności obciążają osobę, która żąda tych czynności". Jednakże w opinii Rzecznika Ubezpieczonych wskazane powyżej argumenty przemawiają za twierdzeniem, że na podstawie obu wskazanej powyżej ustaw, tj. ustawy o działalności ubezpieczeniowej i ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia może żądać wglądu w dokumentację szkodową na każdym etapie postępowania likwidacyjnego.

Ścisłe powiązaniem zagadnieniem z prawem wglądu w akta szkodowego jest kwestia swobodnego dostępu do akt oraz kosztów sporządzenia odpisów, kserokopii bądź potwierdzenia ich autentyczności.

Prawo sporządzania odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych zostało wyraźnie wskazane w przytoczonych ustawach. Powyższe wskazuje, w opinii Rzecznika Ubezpieczonych, że na obowiązek ubezpieczyciela składają się dwa aspekty: sposób udostępniania akt szkodowych (wgląd w akta w wybranej przez uprawnionego jednostce organizacyjnej), jak również odpowiednia kalkulacja kosztów sporządzania odpisów lub kserokopii dokumentów.

Pamiętać należy, że wskazane powyżej przepisy mają charakter pro-konsumencki, zaś celem ich uchwalenia było wprowadzenie jawności postępowania w zakresie likwidacji szkody oraz zapewnienie faktycznej równości stron umowy ubezpieczenia.

Ustawodawca, co prawda, obciążył kosztami dokonywania odpisów i kserokopii akt szkodowych ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, założył jednocześnie ich minimalizację. Wyraża się to w zapisie, iż udostępnianie akt do wglądu, sporządzanie odpisów i kserokopii nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami (poprzednio obowiązujące brzmienie art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz art. 14 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.). Poza powyższymi argumentami za twierdzeniem przemawia również zapis art. 3 ust 1 i ust. 2 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, zgodnie z którym nie może wykonywać on innej działalności poza działalnością ubezpieczeniową.

Przyjęcie zatem zbyt wysokich opłat za odpisy i kserokopie akt szkodowych może wskazywać na prowadzenie przez zakład ubezpieczeń innej zarobkowej działalności

gospodarczej, wykraczającej poza katalog czynności ubezpieczeniowych określonych w art. 3 ust. 3 ustawy. Wobec powyższego żądanie od uprawnionych wysokich opłat za dokonanie odpisu lub kserokopii akt szkody jest nieuzasadnione i naraża uprawnionych na nadmierne trudności w realizowaniu swych ustawowo określonych uprawnień.

Na marginesie wskazać należy, że efektem pobierania zbyt wysokiej opłaty były wystąpienia przez Rzecznika Ubezpieczonych do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie omawianego działania zakładu ubezpieczeń za niedozwolone, gdyż narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w rozumieniu art. 23a ust 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) jednocześnie stanowiąc praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zasadność zgłoszonych zarzutów potwierdziło prowadzone przez Prezesa UOKiK postępowanie wobec niektórych zakładów ubezpieczeń.

Ograniczenie swobodnego kształtowania cen znalazło również wyraz, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, w nowelizacji przytaczanego przepisu art. 16 ust. 4 ustawy o działalności ubezpieczeniowej. W obecnie obowiązującym brzmieniu ww. normy prawnej wskazano, że "sposób udostępniania informacji i dokumentów, zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych informacji, a także zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem nie może wiązać się z wykraczającymi ponad uzasadnioną potrzebę utrudnieniami dla tych osób, zaś **koszty sporządzenia kserokopii ponoszone przez te osoby nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług**".

Reasumując, należy stwierdzić, że ubezpieczającemu, ubezpieczonemu lub innej osobie uprawnionej z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wglądu do akt szkodowych. Uprawnienie wyraża się nie tylko jako możliwość zapoznania się ze zgromadzoną dokumentacją szkodową na każdym etapie postępowania likwidacyjnego, lecz ma szerszy charakter: nie może się łączyć z nadmiernymi utrudnieniami (np. osobie poszkodowanej z Krakowa umożliwia się wgląd w akta w Szczecinie), jak również istnieje możliwość żądania sporządzenia odpisów, kserokopii za cenę nie odbiegającą od typowych cen za tego typu usługi (tzn. ksero) przyjętych na danym rynku lokalnym.

W przypadku, gdy Państwa problem wymagał szerszego wyjaśnienia zapraszamy do skorzystania z porad ekspertów udzielanych podczas dyżurów telefonicznych. Dyżury te odbywają się od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu: /0...22/ 33-37-328 w godzinach porannych od 10.00 do 15.00 oraz popołudniowych od 17.00 do 19.00.