

UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE

Dla konsumenta?

Nowelizacja ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, która wejdzie w życie 1 stycznia 2006 r. nie tylko nie eliminuje dotychczas istniejących zapisów niekorzystnych dla klientów zakładów ubezpieczeń, ale wprowadza kolejne. — ANNA SKIERKOWSKA

Dużo się mówi o tym, że zmiany w ustawach ubezpieczeniowych mają charakter prokonsumencki i w większym stopniu mają chronić klienta, jako słabszego uczestnika rynku. Jednak, kiedy dokładniej przyjrzymy się poszczególnym zapisom, okazuje się, że tak naprawdę nie są one korzystne ani dla konsumentów, ani dla zakładów ubezpieczeń. Dodatkowo obydwu stronom umowy przysparzają wielu niepotrzebnych kłopotów. Takie zapisy znalazły się zarówno w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, która obowiązuje od 1 stycznia 2004 r., jak i w jej nowelizacji, która wejdzie w życie 1 stycznia 2006 r.

ZBYT MAŁA WIEDZA

Jeżeli chodzi o rzędy obecnej ustawy, to **główny kłopot stanowi fakt, że samochód sprzedaje się „razem” z ubezpieczeniem OC.** Przy sprzedaży to zbywca pojazdu ma obowiązek poinformować towarzystwo (w którym dla tego auta wykupione było ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych) o tym, że pojazd sprzedał, a także przekazać mu dane o nabywcy. Intencją wprowadzenia takiego zapisu zapewne była dobra – miał on na celu zapewnić maksymalnie szeroką ochronę ubezpieczeniową oraz odciążać UFG. Jednak w praktyce przepis nie bardzo się sprawdził. Po pierwsze dlatego, że zmiany przepisów były zbyt mało nagłośnione. „Wszystkie kłopoty wynikały z nieznamomości nowych przepisów wśród konsumentów i zbyt niskiej świadomości ubezpieczającego. Zbywca, o tym, że powinien przekazać towarzystwu informacje o nabywcy pojazdu najczęściej dowiadywał się w momencie, gdy zwracał się do ubezpieczyciela po

zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia. A wtedy było już za późno, ponieważ we wcześniejszych przepisach po zwrot składki trzeba było się zgłosić po 30 dniach od daty sprzedaży samochodu, a obecnie obowiązujące prawo stanowi, iż nowonabywca ma 30 dni na wypowiedzenie poprzedniej umowy ubezpieczenia.” – twierdzi Zdzisława Cwalińska-Weychert, członek zarządu Link4. Po drugie **nie zostały nałożone żadne sankcje na osoby, które sprzedały samochód, a danych o nowym nabywcy nie przekazały ubezpieczycielowi.**

Wszystko to doprowadziło do sytuacji, w której obowiązek informowania był bardzo rzadko realizowany. „W praktyce informacja dociera wraz z prośbą zbywcy pojazdu o zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia.” – twierdzi Jacek Mieczkowski, zastępca dyrektora Biura Marketingu i Sprzedaży w Benefia TUM.

PROBLEM

Niewywiązanie się przez sprzedającego pojazd z obowiązków nałożonych przez ustawę często rodzi wiele problemów. Prowadzi np. do sytuacji, w której samochody są nieświadomie podwójnie ubezpieczone. „Nowonabywca, nie wiedząc o tym, że polisa wykupiona przez poprzedniego właściciela samochodu jest wciąż ważna, idzie do innego ubezpieczyciela, aby tam dokonać zakupu nowego ubezpieczenia.” – twierdzi Zdzisława Cwalińska-Weychert. Nieprzekazanie takiej informacji stanowi także problem dla towarzystw ubezpieczeniowych, które najczęściej o nowym nabywcy dowiadują się przypadkiem. „Tego typu informacje najczęściej wychodzą na jaw w momencie otrzymania przez

klienta korespondencji przypominającej o zbliżającym się terminie wygaśnięcia obowiązującej polisy.” – zauważa Jacek Mieczkowski. Bywa też, że towarzystwa o fakcie sprzedaży samochodu są powiadamiane w mało przyjemnych dla nowonabywcy okolicznościach. „Sprawy te wychodzą przy szkodach, kiedy to nowy posiadacz pojazdu okazuje polisę zbywcy, natomiast zakład ubezpieczeń nie posiada informacji o sprzedaży pojazdu. Powoduje to konieczność uzyskania dodatkowych wyjaśnień.” – twierdzi Urszula Stańczak, zastępca dyrektora Departamentu Ubezpieczeń Komunikacyjnych i Osobowych w Allianz.

PRZYPADKOWA INFORMACJA

O zmianie właściciela pojazdu towarzystwa z reguły dowiadywały się przypadkiem. Grażyna Parczewska, zastępca dyrektora Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych w PTU, wylicza, że brak informacji o zbyciu pojazdu wychodzi na jaw najczęściej w sytuacjach, kiedy:

- do towarzystwa zgłasza się nabywca pojazdu w celu nanieśnięcia na polisie zmian danych osobowych, adresu, numeru rejestracyjnego, itp.;
- były właściciel pojazdu (zbywca) otrzymuje z towarzystwa wezwanie do zapłaty zaległej składki/raty składki;
- zaistniała szkoda komunikacyjna i ubezpieczyciel wysłał pismo dotyczące potwierdzenia okoliczności zdarzenia, na adres zgodny z danymi na polisie ubezpieczenia OC;
- towarzystwo wysłało do byłego właściciela pojazdu przypomnienie o zbliżającym się terminie zapłaty raty składki lub o kończącym się wkrótce terminie ubezpieczenia i możliwości jego wznowienia.

„W pierwszym roku funkcjonowania ustawy o tym, że dany pojazd został sprzedany najczęściej dowiadywaliśmy się, kiedy zbywca zwracał się do nas po zwrot składki za niewykorzystany okres ubezpieczenia. Teraz sytuacja już się unormowała. Jednak **trudno jest zmienić nawyki kierowców, biorąc pod uwagę, że poprzednie przepisy obowiązywały**



Brak świadomości

Doświadczenia Warty wskazują, że osoby zbywające własne pojazdy często nie są świadome ciężącego na nich obowiązku informacyjnego wobec zakładów ubezpieczeń. Wobec tego o fakcie zbycia pojazdu zakłady ubezpieczeń często dowiadują się od nabywców, którzy kontakt z zakładem ubezpieczeń nawiązują w celu dokonania aktualizacji polisy i ewentualnej „rekalkulacji” składki, bądź przy okazji kolejnej sprzedaży danego pojazdu, którego zbywca (pierwotnie nabywca) spełnił obowiązek poinformowania zakładu ubezpieczeń o dokonanej transakcji, bądź też przy okazji zaistnienia szkody.

MAREK KALETA z Biura Ubezpieczeń Indywidualnych i Samochodowych w Warcie

UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE

przez 10 lat. Trzeba czasu, aby dotrzeć do świadomości klientów.” – twierdzi Zdzisława Cwalińska-Weychert. Zmiany na korzyść w tym zakresie odnotowali również inni ubezpieczyciele. „Po prawie dwuletnim funkcjonowaniu na rynku nowej ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych możemy stwierdzić, że sytuacja stopniowo poprawia się. Klienci coraz częściej zawiadamiają zakład ubezpieczeń o sprzedaży samochodu, podając jednocześnie dane nabywcy.” – wyjaśnia Urszula Stańczak, zastępca dyrektora Departamentu Ubezpieczeń Komunikacyjnych i Osobowych TU Allianz.

JAK INTERPRETOWAĆ?

Obecnie pewien kłopot stanowi również interpretacja przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, odnośnie obowiązku automatycznego odnawiania umów zawartych przez zbywcę pojazdu. Problem stanowi fakt, że brakuje w tym zakresie jednoznacznego sformułowania, które zostało zawarte dopiero w nowelizacji ustawy z 8 lipca 2005 r. Obecnie towarzystwa różnie interpretują te zapisy i niektórzy umowy takie automatycznie przedłużają, a inni z kolei, jak na razie, tego nie robią. „Jeżeli klient nie powiadomi zakładu ubezpieczeń o sprzedaży pojazdu i nie wypowie umowy ubezpieczenia, to – zgodnie z zapisami ustawy - umowa obowiązkowego ubezpieczenia ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejny okres ubezpieczenia, a zakład ubezpieczeń, nie mając informacji o nowym posiadaczu, wysyła dokumenty do zbywcy. Otrzyma-

nie pisma o umowie zawartej na kolejny okres ubezpieczenia skutkuje w większości przypadków przysłaniem informacji o zbyciu. **Sytuacje niepowiadomienia o zbyciu pojazdu powodują nie tylko wydłużenie obsługi umowy w zakładzie ubezpieczeń, lecz także opóźnienie**

ubezpieczeń, a następnie z obecnym właścicielem (nabywcą) pojazdu - pod warunkiem powzięcia informacji o jego danych adresowych.” – podaje Marek Kaleta. Zasady automatyzmu w odniesieniu do umów OC kontynuowanych przez nabywcę

Zmiana właściciela

Klient, najczęściej zbywca, przesyła do towarzystwa ubezpieczeń umowę kupna - sprzedaży. Umowa zawiera dane umożliwiające identyfikację zbywcy i nabywcy pojazdu. Na tej podstawie dokonywana jest zmiana właściciela pojazdu na nabywcę. Średnio w miesiącu wpływa do towarzystwa około 2700 umów kupna/sprzedaży. Z kolei liczbę przypadków, kiedy takie informacje nie są przekazywane, szacujemy na około 350 miesięcznie - są to umowy, które docierają do nas po procesie windykacji oraz przedłużeniu.

ADAM ŚWIĘTOCHOWSKI, menedżer Zespołu Usługi Klientów Ubezpieczeń Majątkowych i Komunikacyjnych w Generali

w przekazaniu informacji do Ośrodka Informacyjnego.” – wyjaśnia Urszula Stańczak.

Pomysł na rozwiązanie tego problemu znalazła Warta, która podaje, że umowy ubezpieczenia, które wraz ze zbyciem pojazdu przeszły na nabywców, nie podlegają zasadzie automatycznego „przedłużenia” na okres kolejnych 12 miesięcy. „Mając jednak na uwadze fakt, iż praktyka ta zmieni się z dniem 1 stycznia 2006 r., tj. wraz z wejściem w życie nowelizowanej ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, należy oczekiwać wzrostu liczby przypadków, kiedy faktyczny właściciel pojazdu nie będzie nam znany. W tego typu przypadkach zakłady ubezpieczeń narażone będą na korespondencyjne i długotrwałe wyjaśnianie spraw, prowadzone z poprzednim właścicielem pojazdu, który zawarł umowę ubezpieczenia OC w danym zakładzie

pojazdu nie stosuje obecnie również PTU. „Nasze obecne stanowisko zmieni się oczywiście po wejściu w życie zapisów nowelizowanej ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, w tym również i art. 31 ust.1. Wówczas wszystkie niewypowiedziane 12-miesięczne umowy OC opłacone w całości, również te przejęte od zbywcy pojazdu, będą traktowane jednakowo. Zawsze o zapłatę należnej nam składki występuje się do właściciela pojazdu. Jeśli zatem okaże się, że pojazd jest sprzedany, wystąpimy do nabywcy pojazdu.” – wyjaśnia Grażyna Parczewska.

ZMIANA NA GORSZE

Nowelizacja ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, która wejdzie w życie 1 stycznia 2006 r., zamiast wyprostować niezręczności zawarte w obecnym prawie, wprowadza kolejne, z którymi będą borykały się zakłady ubezpieczeń i ich klienci. „Nowa regulacja dotycząca automatycznego przedłużenia umów jest mniej korzystna. Wynika to z faktu, że, zgodnie z nowelizacją, aby umowa nie była automatycznie przedłużona, musi zostać skutecznie wypowiedziana. Jeżeli towarzystwu nie uda się skontaktować z nowonabywcą, rusza m.in. proces windykacyjny. Kupujący samochód znajduje się w kłopotliwej sytuacji nie ze swojej winy, a zbywca pojazdu nie ponosi żadnej odpowiedzialności za niedopełnienie swoich obowiązków.” – argumentuje Zdzisława Cwalińska-Weychert. W zapisach nowej ustawy nie wspomniano także o tym, komu, w przypadku sprzedaży samochodu, należałoby zwrócić składkę, kiedy nastąpiłaby taka konieczność po dokonaniu rekalkulacji. Czy miałby to być ten, który samochód sprzedał, czy też może nowonabywca, który złożył do towarzystwa wniosek z prośbą o dokonanie ponownej kalkulacji należnej składki? Wyjaśnienie być może znajdziemy w kolejnej nowelizacji. □

Jak towarzystwa sobie radzą?



OWU z ustawą

Aby zabezpieczyć się przed sytuacją, kiedy zbywca nie poinformowałby towarzystwa o sprzedaży samochodu, Link4 wysyła do swoich klientów (razem z OWU) wyciąg z ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, z fragmentem dotyczącym m.in. OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, reprezentanta ds. roszczeń, obowiązków UFG i PBUK. Dodatkowo ważniejsze dla konsumenta przepisy uzupełniamy swoim komentarzem, aby były one bardziej zrozumiałe. Link4 dołącza także specjalnie przygotowany druk, za pomocą którego można poinformować o sprzedaży samochodu. Druk ten jest również dostępny na stronach internetowych towarzystwa. Innym, prostszym sposobem jest zadzwonienie do towarzystwa z taką informacją.

ZDZISŁAWA CWALIŃSKA-WEYCHERT, członek zarządu Link4

Informacja ustna i pisemna

Przy zawieraniu ubezpieczenia OC informujemy klientów (powołując się zapisy art. 32 ustawy z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych UFG i PBUiK), iż w przypadku zbycia pojazdu są oni obowiązani do przekazania polisy OC jego nabywcy oraz w terminie 30 dni do poinformowania na piśmie o tym fakcie PTU i przekazania jednocześnie danych dotyczących nabywcy. Informacja taka jest również zapisana na odwrocie polisy OC.

GRAŻYNA PARCZEWSKA, zastępca dyrektora Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych w Polskim Towarzystwie Ubezpieczeń