



UBEZPIECZYCIEL I ZEWNĘTRZNY LIKWIDATOR

Wspólnie i w porozumieniu?

PIO POLSKA
IZBA
ODSZKODOWAŃ

Skąd jednak tak zmasowana wspólna polityka zmierzająca do ograniczenia swobody wykonywania działalności gospodarczej bądź wyeliminowania tego typu podmiotów z rynku?

Swoją działalność prowadzę od kilkunastu lat i przez ten okres naprawdę pomogłem wielu ludziom. W początkowym okresie byłem postrzegany przez poszkodowanych jako jedyny sojusznik w walce z często nieprawidłowym postępowaniem firm ubezpieczeniowych.

Przez te firmy z kolei uznany byłem, choć nie od razu, za partnera do rozmów, który być może wskazuje na niedoskonałości działania ubezpieczyciela, ale uznaje zasadność niepopularnych decyzji, zawsze wtedy, gdy są one zgodne z przepisami prawa i o.w.u.

Mnie łatwiej było wyjaśnić postępowanie firmy ubezpieczeniowej w stosunku do petentów, bowiem relacje między poszkodowanymi a moją firmą opierały się przede wszystkim na zaufaniu. Tak jest zresztą do dziś. W ten sam sposób postępuję ogromna większość firm odszkodowawczych.

Często nasze działania nie kończy się na załatwieniu odszkodowania i pobraniu prowizji, ale dalszej pomocy, wsparciu, także psychicznym osób poszkodowanych.

Nawiązały się swoiste przyjaźnie z ludźmi, których nieszczęście zmusiło do zmiany trybu życia.

O co chodzi?

Firmy ubezpieczeniowe na ogół kończą interesować się poszkodowanym po wypłacie zadośćuczynienia. Większość z naszych firm pozostaje w stałym kontakcie ze swoim klientem.

Dlatego niezrozumiały jest dla mnie atak, który podjęły media, ale także przedstawiciele ubezpieczycieli.

Mogłoby to nie dziwić, gdyby tylko chodziło o pieniądze. Oczywiście firmy ubezpieczeniowe to firmy komercyjne, gdzie ważny jest wynik finansowy, a tym samym przewaga przyjętej składki nad wypłaconym odszkodowaniem.

Nie należy jednak zapominać, że firmy ubezpieczeniowe są firmami zaufania społecznego i ich rzetelność jest niezwykle istotna w postrzeganiu ich przez osoby poszkodowane.

dowane. Tymczasem w procedurach likwidacyjnych niekiedy zapomina się o człowieku.

Tak więc oprócz statusu poszkodowanego w zdarzeniu ubezpieczeniowym, pogłębia się jego poczucie krzywdy poprzez niewypłacenie należytego odszkodowania. Przy tym odmowy konstruowane są często w sposób dość kurozjalny.

Przykładowe sprawy

Nasza klientka zimą wracała do domu. Jedynym dojściem do budynku, w którym mieszka, była i jest jezdnia. Nie ma możliwości przejścia chodnikiem, bo go nie ma. Ulicą tą przejeżdżał samochód, a więc zgodnie z przepisami ruchu drogowego była zmuszona ustąpić pierwszeństwa. Ulica była nieodsnieżona i nieposypana, a więc nasza klientka pośliznęła się i przewróciła, ponosząc znaczne uszkodzenie ciała.

Firma X, do której zostało skierowane roszczenie, odpowiada: *piesi poruszający się na jezdni w warunkach zimowych są zobligowani do zachowania szczególnej ostrożności. Tym bardziej, że nie jest możliwe utrzymanie takich warunków na jezdni, gdzie poruszają się pojazdy mechaniczne, jakie panują na chodniku, gdyż nawet przy ewentualnym sypaniu piaskiem, jeżdżące samochody rozniosą go.*

Zwracamy uwagę, że w okresie zimy nawet przy dołożeniu najwyższej staranności ze strony zarządcy drogi nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie w każdym miejscu i o każdym czasie miejsc o podwyższonej śliskości i również na użytkowników drogi spoczywa obowiązek zwrócenia baczniejszej uwagi i zachowanie wzmożonej ostrożności podczas korzystania z ciągów ruchu.

Chciałbym tu zwrócić uwagę na zapis przy ewentualnym sypaniu piaskiem. Z jego treści wynika, że zimą jezdnie lub chodniki można tylko „ewentualnie” posypywać, a więc nie zawsze i nie w sposób właściwy.

Oczywiście taka konstrukcja odpowiedzi zostaje wypracowana na podstawie zapisu Zarządu Dróg i Zieleni w pewnym mieście, który stwierdza: *należy podkreślić*

jednakże, że celem działań podejmowanych w ramach usuwania skutków zimy z nawierzchni dróg jest uzyskanie warunków zapewniających przejeżdżalność drogi dla pojazdów mechanicznych. Piesi poruszający się po jezdni w warunkach zimowych zmuszeni są do zachowania szczególnej uwagi i ostrożności. Ponadto wiadome jest, że uzyskanie w okresie zimowym, na każdym metrze kwadratowym układu drogowego, pełnej szorstkości jest niemożliwe. Zgodnie z posiadanymi przez tętejszy zarząd informacjami, w dniu 22 lutego od godziny 10.00 do późnych godzin popołudniowych zanotowano dodatnie temperatury, brak było opadów, w związku z czym nie wystąpiły przesłanki do prowadzenia akcji zimowego utrzymania przedmiotowej ulicy.

Z tego wynika, że ZDiZ nie posypywał w tym dniu jezdni, która była jedynym ciągiem komunikacyjnym do mieszkania poszkodowanej, ale firma ubezpieczeniowa X zdaje się tego w ogóle nie zauważać. Ponadto dokumentacja zdjęciowa ukazuje, że na tej jezdni zalega warstwa lodu o grubości od 5 do 10 cm w zależności od miejsca. Wiadomo, co się dzieje, jeśli warstwa wierzchnia lodu topnieje. Również oświadczenia świadków o utrzymaniu tej ulicy w całkowitym zapomnieniu nie stanowi dla firmy X żadnego dowodu.

Co ma zrobić poszkodowana, która odniosła znaczną kontuzję, ale przyczyna wypadku zdaje się nie mieć tu znaczenia? Gdzie powinna zgłosić się ta kobieta, skoro decyzja firmy ubezpieczeniowej została pozbawiona wszelkich praw do odszkodowania?

Oczywiście może zgłosić się do kancelarii adwokackiej bądź radcowskiej, która wystąpi z pozwem do sądu. Jak wiadomo, przewidywania są w Polsce długotrwałe, kosztowne i stresowe. Firmy ubezpieczeniowe zatrudniają kancelarie, które specjalizują się w sprawach ubezpieczeniowych. Są dobrze opłacane, bowiem dla ubezpieczyciela koszt postępowania sądowego i zastępstwa procesowego jest znikomym kosztem w prowadzonej działalności.

Dla większości poszkodowanych samo wejście do sądu jest

przeżyciem porównywalnym z zawałem serca.

Ta sama firma X w jakichś miejscowości odpowiadała odmownie, opierając się na kolejnym wyjaśnieniu ZDiZ. Na przejściu dla pieszych powstało zapadisko w jezdni o głębokości około 10 cm, a na pewno w najpłytszym miejscu nie mniej niż 6 cm.

Zagłębienie było na tyle istotne, a przy wysokim natężeniu ruchu pieszych wyjątkowo groźne, bo niewidoczne z za nóg przechodzących, że kobieta przewróciła się, upadła i doznała uszczerbku na zdrowiu. Potwierdzają ten fakt świadkowie zdarzenia, dokumentacja fotograficzna sporządzona, co prawda miesiąc później, ale obrazująca znaczną głębokość zapadiska. Świadczyli, stwierdzając również, że taki stan trwał przez kilka miesięcy.

Firma X pisze: *W przedmiotowej sprawie nie została wykazana wina naszego ubezpieczonego za powstałe zdarzenie. W naszej ocenie ZDiZ jako zarządca przejścia dla pieszych, na którym doszło do wypadku, nie zaniedbał swoich obowiązków w zakresie jego utrzymania w należytym stanie.*

Inspektor nadzoru w protokole z opisu miejsca zdarzenia określił owe zapadnięcie jezdni jako łagodną deformację, której maksymalna głębokość wynosiła 3 cm.

Zatem nie można tu mówić, że zagrażała bezpieczeństwu na przejściu dla pieszych na skrzyżowaniu ulic G i K. Jednocześnie w Państwa ocenie nienależyty stan przejścia dla pieszych, o którym wspomnieli Państwo w piśmie, biorąc pod uwagę podaną przyczynę upadku, nie pozostaje w związku przyczynowym z powyższą szkodą.

Zwracam uwagę na zapis: „w naszej ocenie”. W ocenie mojej i moich pracowników wina całkowicie leży po stronie ZDiZ i jest to stwierdzone oświadczeniami świadków o kilkunastym dniu zaniedbania na tym przejściu. A nie jak pisze X: „upadek nie pozostaje w związku przyczynowym z powyższą szkodą”.

Rozmawiałem także z inspektorem nadzoru, który rzekomo miał stwierdzić, że zagłębienie jest łagodne i wynosi 3 cm. W innym piśmie na ten temat zaznaczono, że

dla zalania powierzchni użyto do remontu asfaltu na grubość 6 cm. Tym samym powinna powstać górka, a przy pomiarze tego przejścia okazuje się, że w dalszym ciągu jest łagodna różnica o głębokości około 3 cm. Ten inspektor w rozmowie nie był w stanie podać, ile tak naprawdę asfaltu zużyto.

Ciekawy jestem, w jaki sposób rozliczono to w dokumentacji miasta? Ponadto muszę stwierdzić, że co prawda po kilku miesiącach, ale jednak to przegląd ZDiZ sprawił, że zlecono zalanie zapadiska. Nie muszę dodawać, że skoro zarząd samodzielnie zauważył dziurę w ziemi, to musiały być one znaczne i trudno nazwać je tylko „łagodnym zagłębieniem”.

Osoba, która uległa wypadkowi, uzyskuje niewielkie dochody i na pewno nie stać jej na podjęcie starań o odszkodowanie w sądzie.

W pewnej miejscowości na wypiętrzonej chodniku potknęła się kobieta i upadła, doznając złamań ręki.

Świadczyli, a przede wszystkim dokumentacja zdjęciowa ukazująca stan tego chodnika, stwierdzają, że wysokość wypiętrzenia jest znaczna, a w miejscu najwyższym powiększona o grubość wystającej płytki chodnikowej. Jest najzupełniej możliwe, że przechodząc mógł potknąć się na takiej nierówności.

Tymczasem firma X pisze: *po analizie materiału dowodowego w sprawie nie stwierdzamy, aby stan chodnika znacząco odbiegał od spotykanego w innych miejscach i stanowił zagrożenie dla bezpieczeństwa ruchu pieszych. Szkoła powstała na łagodnej deformacji chodnika w bezpośrednim sąsiedztwie studni kanalizacyjnej. Ponadto wypadek miał miejsce w godzinach popołudniowych w czasie pełnej widoczności oraz poblizu miejsca zamieszkania poszkodowanej. Stan chodnika był zatem znany poszkodowanej i nie stanowił elementu zaskoczenia.*

Ta odpowiedź to dopiero przykład „rzeczowej argumentacji”. Znowu zwracam uwagę na zapis „po analizie materiału dowodowego w sprawie nie stwierdzamy, aby stan chodnika znacząco odbiegał od spotkanego w innych miejscach”.

ciąg dalszy na str. 19