

# e-Biuletyn

## PNPP w Szczytnie

Nr 3/2019



**Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej**

*Publikacja współfinansowana ze środków Powiatu Szczytyńskiego*

*Szanowni Państwo,*

*mamy zaszczyt oddać w Państwa ręce numer 3/2019 e-Biuletynie Punktu Nieodpłatnej Pomocy Prawnej w Szczytnie. W niniejszym numerze znajdują Państwo informacje na temat problemu ofert sprzedaży prezentowanych telefonicznie oraz problem zjawiska zaniżania odszkodowań przez firmy ubezpieczeniowe. Biuletyn ten powstał w ramach realizacji zadania publicznego przez Fundację Rozwoju Ziemi Oleckiej, współfinansowanego ze środków Powiatu Szczytnieńskiego, polegającego na prowadzeniu Punktu Nieodpłatnej Pomocy Prawnej w Szczytnie. W niniejszym wydaniu e-Biuletynu prezentujemy wybrane problemy, z którymi zgłaszają się Państwo do Punktów.*

*Do prowadzonych przez nas Punktów w Szczytnie, zapraszamy wszystkie uprawnione osoby w godzinach:*

- 1. w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, ul. Marii Konopnickiej 70**  
dni robocze 7:30 – 11:30
- 2. w Starostwie Powiatowym, ul. Henryka Sienkiewicza 1**  
dni robocze 11:30 – 15:30

*Z wyrazami szacunku,*

*w imieniu Fundacji Rozwoju Ziemi Oleckiej*

*Andrzej Wojczulewicz – Prezes Zarządu Fundacji*

## **Spis treści:**

- 1) Zaniżona wypłata odszkodowania - walka z ubezpieczycielem ..... strona 4
- 2) Telemarketing a RODO..... strona 7

### **Biuletyn opracował Zespół w składzie:**

Aplikant radcowski Mateusz Sadowski,

Malwina Bruździak – Inspektor Ochrony Danych Osobowych.

Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej ul. Wojska Polskiego 13

19- 400 OLECKO

tel. 87 520 21 59

e-mail: [biuro@fundacja.olecko.pl](mailto:biuro@fundacja.olecko.pl) strona www: [www.fundacja.olecko.pl](http://www.fundacja.olecko.pl)

## 1) Zanizona wypłata odszkodowania - walka z ubezpieczycielem.

### **Zdarzenie komunikacyjne? Uszkodzone auto? Nie daj się oszukać ubezpieczycielowi!**

Najczęstszą odpowiedzią ubezpieczyciela na żądanie wypłaty odszkodowania jest decyzja odmowna lub przyznająca odszkodowanie nie pozwalające na przywrócenie pojazdu do stanu sprzed szkody. W tej sytuacji warto wiedzieć, że można dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Znając podstawowe zasady, możemy złożyć pozew i bronić swoich praw w postępowaniu cywilnym.

#### 1. postępowanie likwidacyjne krok po kroku.

W pierwszej kolejności podkreślić należy, iż fundamentalnym przepisem prawnym normującym odpowiedzialność ubezpieczyciela za zdarzenie komunikacyjne jest art. 822 Kodeksu cywilnego. W myśl art. 822 §1 k.c. przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapłacenia określonego w umowie odszkodowania za szkody wyrządzone osobom trzecim, wobec których odpowiedzialność za szkodę ponosi ubezpieczający albo ubezpieczony. Natomiast zgodnie z art. 822 §4 k.c. uprawniony do odszkodowania w związku ze zdarzeniem objętym umową ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej może dochodzić roszczenia bezpośrednio od ubezpieczyciela.

Istotnym dokumentem, który może ułatwić dochodzenie odszkodowania w żmudnej niekiedy walce z ubezpieczycielem jest notatka ze zdarzenia drogowego sporządzona przez funkcjonariuszy policji. Taki dokument będzie potwierdzeniem autentyczności zgłaszanej szkody oraz okoliczności jej powstania. Wobec powyższego nie ulega wątpliwości, iż warto jest zgłosić informację o zdarzeniu drogowym i poczekać na przyjazd policji.

Zgłoszenie szkody – przedmiotową szkodę zgłosić należy do Towarzystwa Ubezpieczeń, w którym sprawca w dniu zdarzenia posiadał ważną polisę OC. Informacje zawierającą numer polisy oraz nazwę ubezpieczyciela wskaże sporządzający w miejscu zdarzenia notatkę funkcjonariusz policji. Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w treści art. 29 nakłada na zakład ubezpieczeń obowiązek podjęcia takich czynności jak ustalenie stanu faktycznego, ustalenie czy zgłoszone żądanie jest zasadne oraz ustalenie wysokości należnego świadczenia.

Ponadto, ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych

do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia okazało się niemożliwe w terminie 30 dni, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym (przy zachowaniu należytej staranności) wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczyciel ma obowiązek wypłacić w terminie w/w 30 dni. Kodeks cywilny niejako chroni poszkodowanego w ten sposób, iż umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą przewidywać tylko terminy dla niego korzystniejsze.

Na tym etapie ubezpieczyciel zwykle przyjmuje odpowiedzialność za szkodę wynikłą z przedmiotowego zdarzenia wypłacając zaniżone odszkodowanie. W takim przypadku, kiedy postępowanie likwidacyjne nie przyniosło oczekiwanych skutków pozostaje droga sądowa. W pierwszej kolejności należy zwrócić się do niezależnego rzeczoznawcy samochodowego, który sporządzi prywatną opinię techniczną uszkodzonego pojazdu, w treści której w zależności od kwalifikacji szkody w pojeździe wskaże rzeczywisty koszt przywrócenia go do stanu sprzed szkody w przypadku szkody częściowej lub jego rzeczywistą wartość w stanie sprzed szkody w przypadku szkody całkowitej. Powyższy dokument jest podstawą dalszego dochodzenia dopłaty odszkodowania na drodze sądowej.

Kolejnym krokiem jest przedsądowe wezwanie ubezpieczyciela do zapłaty kwoty stanowiącej różnicę między przyznaną w toku postępowania likwidacyjnego kwotą odszkodowania, a rzeczywistym kosztem przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody (szkoda częściowa) lub zapłaty różnicy między przyznaną w toku postępowania likwidacyjnego kwotą odszkodowania, a rzeczywistą wartością pojazdu w stanie sprzed szkody (szkoda całkowita).

W odpowiedzi na wezwanie ubezpieczyciel zwykle podtrzymuje dotychczasowe stanowisko odmawiając dopłaty odszkodowania lub dopłaca jedynie część żądanej kwoty. W przypadku niekorzystnej dla nas odpowiedzi przysługuje nam pozew o odszkodowanie, który można złożyć do momentu przedawnienia roszczenia, te zaś przedawniają się z upływem lat 3. Sądem właściwym do wniesienia powództwa zgodnie z art. 10 §1 k.c. jest sąd właściwy dla miejsca siedziby ubezpieczyciela, zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Gdy roszczenie przekroczy 75 000 zł, właściwy jest Sąd Okręgowy. W pozostałych przypadkach – Sąd Rejonowy. Kodeks cywilny przewiduje, że w przypadku ubezpieczeń OC uprawniony do odszkodowania w związku ze zdarzeniem objętym umową ubezpieczenia może dochodzić roszczenia bezpośrednio od ubezpieczyciela. Ponadto należy pamiętać, aby pozew został opłacony zgodnie z art. 13 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zawierał wszystkie elementy zawarte w art. 187 kodeksu postępowania cywilnego oraz o oznaczeniu wartości przedmiotu sporu czyli kwoty jakiej żądamy pozwem od ubezpieczyciela.

## 2. Zwrot kosztów za najem pojazdu zastępczego.

Nie ma już wątpliwości, że poszkodowany w zdarzeniu komunikacyjnym ma prawo do uzyskania zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego z OC sprawcy. Sąd Najwyższy w odpowiedzi na pytanie prawne Rzecznika Ubezpieczonych podjął uchwałę o sygn. III CZP 05/11 w sprawie zwrotu przez ubezpieczyciela z OC sprawcy poniesionych przez poszkodowanego będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, w której wskazał iż: „Odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu mechanicznego niesłużącego do prowadzenia działalności gospodarczej obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego; nie jest ona uzależniona od niemożności korzystania przez poszkodowanego z komunikacji zbiorowej”.

W ocenie Sądu Najwyższego szkodę majątkową stanowią wydatki poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego w okresie remontu uszkodzonego pojazdu albo przez okres niezbędny do nabycia nowego pojazdu, jeżeli ich poniesienie było celowe i ekonomicznie uzasadnione. Poprzez powyższe należy rozumieć niemożność odtworzenia możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego przy pomocy innego wolnego pojazdu znajdującego się w jego posiadaniu i nadającego się do wykorzystania. W tej sytuacji celowym i ekonomicznie uzasadnionym wydatkiem jest koszt najmu pojazdu zastępczego o zasadniczo podobnej klasie do pojazdu zniszczonego lub uszkodzonego, jeżeli poszkodowany używał pojazdu zastępczego do realizacji czynności życia codziennego, a stawki czynszu najmu odpowiadają stawkom obowiązującym na lokalnym rynku.

Sąd Najwyższy podniósł także, że korzystanie przez poszkodowanego z własnego pojazdu mechanicznego nie może być analogicznie zastąpione przez środki komunikacji publicznej bowiem brak jest równowagi między wymienionymi środkami transportu.

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, iż do oceny roszczenia osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej można stosować dotychczasowe wytyczne, które ukształtowały się na tle najmu pojazdu zastępczego do kontynuowania działalności gospodarczej. W związku z powyższym okres uzasadnionego i celowego najmu obejmuje rzeczywisty czas remontu uszkodzonego pojazdu przy zakwalifikowaniu szkody w pojeździe jako częściowej lub okres niezbędny do nabycia innego pojazdu mechanicznego w przypadku zakwalifikowania szkody jako całkowitej. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za najem

pojazdu zastępczego również w przypadku opóźnienia w wypłacie odszkodowania za szkodę w pojeździe, jednakże z wyłączeniem okresu najmu będącego skutkiem zwleknięcia poszkodowanego z naprawą uszkodzonego pojazdu/nabyciem innego oraz zwłoki zakładu naprawczego. Pamiętać należy, iż najem pojazdu zastępczego nie jest celowy i uzasadniony ekonomicznie, jeżeli poszkodowany posiada inny, wolny i nadający się do wykorzystania pojazd mechaniczny lub wynajmując pojazd zastępczy nie zamierza z niego korzystać lub nie korzystał w okresie naprawienia szkody. Nie jest dopuszczalne także żądanie wynajęcia pojazdu zastępczego przez ubezpieczyciela i jego dostarczenie. Poszkodowany we własnym zakresie zawiera umowę najmu pojazdu zastępczego, która stanowić będzie podstawę dochodzenia roszczeń z tytułu zwrotu kosztów najmu od ubezpieczyciela.

## **2) Telemarketing a RODO.**

*Jestem pracownikiem jednej z firm budowlanych. Każdego dnia otrzymuję po kilka telefonów, w których zapraszany jestem m.in. do wzięcia udziału w pokazie sprzętów RTV i AGD lub badaniu medycznym. Zawsze zastanawiam się skąd takie firmy mają mój numer telefonu, dlaczego wykonują takie telefony pomimo tego, iż na nic nigdy się nie zgadzałem. O RODO dowiedziałem się z Internetu, rozporządzenie unijne ma chronić moje dane, a prawda jest taka, że od maja 2018 roku liczba telefonów nie zmalała. Dlaczego tak się dzieje?*

RODO czyli ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych to rozporządzenie unijne, które zawiera przepisy o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz przepisy o swobodnym przepływie danych osobowych. Celem rozporządzenia jest ochrona podstawowych praw i wolności osób fizycznych, a w szczególności ich prawo do ochrony danych osobowych.

Telemarketing zgodnie z rozporządzeniem to forma marketingu bezpośredniego, na który dana firma nie musi zbierać zgody osób fizycznych – przetwarzanie danych opiera się w takiej sytuacji na prawnie uzasadnionym interesie administratora. Wielu administratorów jednak zapomina, że mogą powoływać się na tę podstawę prawną tylko wtedy, gdy dane poszczególnych osób będą przetwarzane w konkretnym celu, dla którego zostały zebrane. Kwestię telemarketingu, oprócz ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, regulują przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2018 r. poz. 1954). Artykuł

172 ust. 1 ustawy mówi o tym, iż działania telemarketingowe są dozwolone wyłącznie za uprzednią zgodą abonenta lub użytkownika końcowego.

*Co w takim razie robić, kiedy dostajemy po kilka telefonów dziennie, a dzwoniący nie chce albo nie może udzielić nam informacji na temat tego, w jakiej bazie widnieje nasz numer telefonu?*

Samo powołanie się na hasło RODO w rozmowie z telemarketerami może nie przynieść oczekiwanych skutków. Bazy danych są często sprzedawane różnym podmiotom, a zgłoszenie żądania usunięcia danych w stosunku do jednego administratora nie będzie miało skutku w stosunku do naszych danych, które nabyli inni administratorzy.

Artykuł 17 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych daje istotne prawo do żądania usunięcia naszych danych osobowych z bazy administratora. Jeśli podczas rozmowy z telemarketerem powiemy, iż nie chcemy, aby nasze dane były dalej wykorzystywane, jego obowiązkiem jest nie tylko przerwanie rozmowy, ale również niezwłoczne powiadomienie administratora o konieczności usunięcia danego numeru telefonu z jego bazy.

Należy jednak pamiętać, iż telemarketerzy są przygotowani na taki obrót sytuacji i często odpowiadają, że:

- numer telefonu nie jest daną osobową, co oczywiście jest niezgodne z przepisami z zakresu ochrony danych osobowych;
- nie przetwarzają naszego numeru, a jedynie kontaktują się z nami, ponieważ został on wygenerowany automatycznie z ogólnodostępnej bazy danych;
- oni nie są administratorem naszych danych i nie mogą spełnić naszego żądania. Oczywiście, w momencie kiedy zapytamy o tożsamość administratora danych telemarketer rozłączy się.

**Sposobem na takich telemarketerów może być nasza próba ustalenia podmiotu, w którego imieniu dzwonią, jeszcze zanim powołamy się na RODO.**

Po uzyskaniu takich informacji możemy zadać pytanie o tożsamość administratora i zgłosić żądanie usunięcia danych. Jeśli zostanie ono zignorowane, a dzwoniący w odpowiedzi po prostu się rozłączy, dysponując nazwą podmiotu i numerem telefonu możemy złożyć skargę do Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Skargę złożyć można na dwa sposoby:

- dostarczyć dokumenty w sposób tradycyjny na adres pocztowy Urzędu Ochrony Danych Osobowych;



- skorzystać z serwisu ePUAP, pozwalającego załatwić wszystkie sprawy urzędowe za pośrednictwem Internetu.

Należy pamiętać, iż rozpatrzenie skargi nastąpi tylko i wyłącznie w momencie, kiedy zawierać będzie ona imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby zgłaszającej naruszenie. Jego obowiązkiem jest ponadto złożenie własnoręcznego podpisu oraz wskazanie podmiotu, na który składana jest skarga.

Skarga taka powinna zawierać także dokładny opis tego, kto, w jakiej sprawie i kiedy się z nami kontaktował oraz należy wskazać podjęcia jakich kroków oczekuje się wobec tego od urzędu. Wprowadzenie w maju 2018 roku ogólnego rozporządzenia o ochronie danych dało wielu podmiotom szansę na lepszą i znacznie bardziej efektywną ochronę danych osobowych. Oczywiście od razu nie rozwiązuje ono wszelkich problemów, również tych związanych z działalnością telemarketerów ale pozwala na wszczęcie postępowania, które finalnie pozwoli uwolnić się od niepożądanych telefonów oraz ofert handlowych.