



Michalina Jusik*

mgr

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

e-mail: michalinajusik@wp.pl

ORCID: 0000-0003-3770-7547

OPEN  ACCESS



Znaczenie postępowania likwidacyjnego, reklamacyjnego oraz sądowego w procesie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w związku z powstałą szkodą komunikacyjną

Streszczenie

Niniejsze opracowanie obejmuje aspekty związane z możliwością dochodzenia roszczeń w związku z powstałą szkodą komunikacyjną na etapie postępowania likwidacyjnego prowadzonego przez ubezpieczyciela, a także w ramach zgłoszenia reklamacyjnego, oraz w postępowaniu sądowym, w odniesieniu do prawa ubezpieczeniowego oraz aktualnego stanowiska judykatury.

W artykule opisano tematykę związaną z postępowaniem likwidacyjnym oraz jego przebiegiem, które jest *de facto* pierwszym i najważniejszym etapem dochodzenia roszczeń odszkodowawczych, w którym ubezpieczyciel wskazuje, w jakim zakresie przejmuje odpowiedzialność za szkodę, i określa granicę swojej odpowiedzialności za szkodę w związku ze zdarzeniem. Następnie przedstawiono procedurę reklamacyjną na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, ze szczególnym uwzględnieniem formy dokonywania zgłoszenia oraz procedury związanej z przebiegiem reklamacji, która dla osób poszkodowanych jest

* Adwokat.

ogólnodostępna. W kolejnej części pracy omówiono wybrane aspekty dotyczące możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem oraz podstawowe zasady prawa cywilnego, związane z ustalaniem tzw. normalnych granic odpowiedzialności za szkodę, a w konsekwencji poruszono tematykę postępowania dowodowego w odniesieniu do aktualnego stanowiska Sądu Najwyższego.

Głównym celem niniejszej pracy było przedstawienie możliwości, jakie przysługują poszkodowanym w sytuacji wystąpienia zdarzenia komunikacyjnego od postępowania likwidacyjnego, przez postępowanie reklamacyjne, aż po postępowanie przed sądem, a także wyników badań obrazujących wpływ postępowania likwidacyjnego oraz reklamacyjnego na postępowanie sądowe w zakresie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

Słowa kluczowe: przebieg postępowania likwidacyjnego, reklamacja, dochodzenie roszczeń odszkodowawczych na etapie postępowania sądowego, odpowiedzialność odszkodowawcza

Wprowadzenie

Powstanie szkody komunikacyjnej wiąże się niejednokrotnie z koniecznością dochodzenia przez osoby poszkodowane odszkodowania, zadośćuczynienia bądź też innych roszczeń mających związek ze zdarzeniem, np. tytułem utraconych korzyści. W niniejszej pracy omówiono zatem kwestię dochodzenia roszczeń na etapie postępowania likwidacyjnego, a także reklamacyjnego, a w ostatniej części – kwestię związaną z możliwością dochodzenia roszczeń odszkodowawczych także na etapie postępowania sądowego.

W pierwszej kolejności przedstawiono przebieg postępowania likwidacyjnego, które jest niewątpliwie najważniejszym etapem dochodzenia roszczeń przez poszkodowanych. Tematykę tę opisano w relacji do zapisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych¹, a także ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej².

Następnie omówiono problematykę związaną z możliwością dochodzenia roszczeń w trybie reklamacyjnym, w świetle ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku

1 Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2021 r., poz. 854 ze zm.).

2 Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2021 r., poz. 1130 ze zm.).

Finansowym³. W tym zakresie opisano przebieg postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do stanowiska Sądu Najwyższego.

W ostatniej części przedstawiono aspekt dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na etapie postępowania sądowego, szczególnie w odniesieniu do przebiegu postępowania dowodowego oraz jego wpływu na ostateczny wynik sprawy.

Celem niniejszej pracy jest określenie uprawnień, jakie przysługują osobie poszkodowanej w sytuacji wystąpienia zdarzenia wywołującego szkodę, w odniesieniu do postępowania likwidacyjnego, postępowania reklamacyjnego, a także postępowania sądowego, z uwzględnieniem wpływu postępowań przedsądowych na przebieg postępowania sądowego. W artykule przedstawiono podstawowe reguły określające przebieg postępowania likwidacyjnego, w którym ustala się fakty związane z przebiegiem zdarzenia, a nadto ubezpieczyciel przejmuje odpowiedzialności za szkodę bądź też odmawia przejścia odpowiedzialności. Określono także przebieg postępowania reklamacyjnego umożliwiające osobom poszkodowanym złożenie swego rodzaju odwołania, na podstawie którego może zakwestionować stanowisko ubezpieczyciela. W końcowej części zaś przedstawiono problematykę dotyczącą możliwości wystąpienia przez poszkodowanego z roszczeniami odszkodowawczymi na drogę postępowania sądowego.

Przebieg postępowania likwidacyjnego w związku z zaistniałym zdarzeniem komunikacyjnym – analiza wybranych zagadnień na gruncie prawa ubezpieczeniowego

Osoby poszkodowane w przypadku zaistnienia zdarzenia komunikacyjnego dochodząc swych roszczeń, z reguły w pierwszej kolejności dokonują zgłoszenia swych roszczeń odszkodowawczych do ubezpieczyciela, który przeprowadza postępowanie likwidacyjne. W tym zakresie zastosowanie znajduje szczególnie art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej⁴, na podstawie którego ubezpieczyciel po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia w terminie 7 dni powiadamia o tym fakcie ubezpieczającego lub ubezpieczonego (gdy nie są to osoby, które występują z zawiadomieniem) oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia losowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także

³ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r., poz. 2279 ze zm.).

⁴ Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2021 r., poz. 1130 ze zm.), art. 29 ust. 1.

informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania⁵.

Jest to jedno z pierwszych i podstawowych działań, które podejmuje ubezpieczyciel w przypadku zgłoszenia wystąpienia szkody komunikacyjnej. Ma ono na celu zweryfikowanie okoliczności dotyczących zdarzenia, szczególnie ustalenie stanu faktycznego. Niewątpliwie można to uznać za jedno z najważniejszych działań, dzięki któremu ubezpieczyciel może ocenić realnie zaistniałe zdarzenie, a w konsekwencji ustalić wysokość szkody.

Osoby poszkodowane dochodząc wówczas swych roszczeń na etapie postępowania likwidacyjnego, zgłaszają swą szkodę ubezpieczycielowi, który następnie weryfikuje sprawę i dokonuje wypłaty świadczenia bądź też odmawia jego przyznania. Należy przy tym zaznaczyć, że istotny w tym zakresie jest obowiązek współdziałania poszkodowanego z ubezpieczycielem w celu ustalenia wszelkich okoliczności związanych ze zdarzeniem już na początkowym etapie. Obowiązek ten wynika m.in. z przepisu art. 354 § 2 k.c., w zw. z art. 362 k.c. Tego rodzaju stanowisko podkreśla się w literaturze: „Oczywiście ciążący na ubezpieczycielu obowiązek terminowego świadczenia zależy od spełnienia dodatkowych przesłanek dotyczących współdziałania poszkodowanego oraz obiektywnych możliwości ustalenia okoliczności koniecznych do określenia odszkodowania”⁶. Uwzględniono w tym zakresie w sposób prawidłowy ważną rolę poszkodowanego, którego obowiązkiem jest współdziałanie z ubezpieczycielem w celu sprawnego przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego.

Ubezpieczyciel dokonuje zatem ustaleń stanu faktycznego zdarzenia losowego i w konsekwencji przejmuje odpowiedzialność bądź też odmawia jej przejścia za powstałą szkodę co do zasady, po przeprowadzeniu postępowania likwidacyjnego, o czym stanowi art. 28 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Dodatkowo, jak wskazuje się w doktrynie, „w pierwszej kolejności należy przeprowadzić (do końca) postępowanie likwidacyjne, dopiero następnie możliwa jest wypłata odszkodowania lub świadczenia w oparciu o odpowiedni tytuł prawny”⁷. Przeprowadzenie pełnego postępowania likwidacyjnego jest więc podstawą

5 Ibidem, art. 29 ust. 1.

6 B. Kucharski, 5.5.3. *Pojęcie zawiadomienia o wypadku*, w: *Świadczenie ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia mienia*, Warszawa 2019, WKP 2019, lex/el.

7 P. Wajda, w: M. Szczepańska (red.), *Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Komentarz*, Warszawa 2017, WK 2017, art. 29, lex/el.

podjęcia w dalszej kolejności działań związanych z przejęciem odpowiedzialności oraz wypłatą należności bądź też odmową przejęcia odpowiedzialności za szkodę przez ubezpieczyciela.

Odpowiedzialność ubezpieczyciela w związku ze zdarzeniem komunikacyjnym powstaje na podstawie art. 34 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych⁸, która umożliwia dochodzenie należności z OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Jest to zatem podstawa uprawniająca do dochodzenia należności od ubezpieczyciela w związku z zawartą umową odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Możliwość dochodzenia należności od samego sprawcy szkody uregulowana została natomiast na podstawie art. 436 § 1 k.c. w zw. z art. 435 k.c. Wskazana powyżej odpowiedzialność obejmuje szkody, które powstały wskutek ruchu pojazdu mechanicznego, przy czym ruch ten jest rozumiany bardzo szeroko i – jak podkreśla się w doktrynie – pojazd może znajdować się w ruchu także w sytuacji, gdy silnik jest uruchomiony⁹. Należy podkreślić, że istnieje również możliwość dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w sytuacji gdy szkoda nie została w pełni zrekompensowana na etapie postępowania likwidacyjnego bądź też w sytuacji gdy ubezpieczyciel nie przejął odpowiedzialności za szkodę. Rozstrzygnięcia wydawane na etapie postępowania likwidacyjnego mają zatem szczególne znaczenie, określają bowiem, w jakim zakresie ubezpieczyciel przejmuje odpowiedzialności za powstałą szkodę, dlatego też w orzecznictwie podkreśla się szczególnie charakter postępowania likwidacyjnego. Sąd Najwyższy wskazał w wyroku z dnia 23 lipca 2014 roku, że określone w przepisie art. 15 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej uznanie roszczenia przez ubezpieczyciela stanowi tzw. uznanie właściwe¹⁰. To samo uznał również Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 12 lutego 2016 roku, w którym wskazał ponadto, że co do uznanych elementów wierzyciel nie musi udowadniać odpowiedzialności ubezpieczyciela¹¹.

Sąd Apelacyjny w Lublinie także wskazał, że wypłata dokonana przez ubezpieczyciela ma charakter uznania właściwego, obejmującego dwa elementy takie jak: zasada odpowiedzialności oraz wysokość uznanego przez ubezpieczyciela

8 Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2021 r., poz. 854 ze zm.), art. 34.

9 G. Karaszewski, w: J. Ciszewski, P. Nazaruk (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz aktualizowany*, LEX/el. 2021, art. 436.

10 Wyrok SN z dnia 23 lipca 2014 r., V CSK 512/13, OSNC 2015, nr 7–8, poz. 88.

11 Wyrok SN z dnia 12 lutego 2016 r., II CSK 251/15, LEX nr 2009502.

świadczenia. Jak podkreślono dalej w orzeczeniu z dnia 29 października 2019 roku, konsekwencją takiego uznania jest tzw. zmiana rozkładu ciężaru dowodu, co powoduje, że w odniesieniu do uznanego zakresu odpowiedzialności wierzyciel nie musi udowadniać co do zasady odpowiedzialności ubezpieczyciela¹².

Jest to niewątpliwie aktualne stanowisko judykatury, w którym słusznie podkreślono szczególny charakter postępowania likwidacyjnego. Ubezpieczyciel jako profesjonalista, dokonując uznania pewnych kwestii już na etapie postępowania likwidacyjnego, wyraża swe stanowisko w zakresie tzw. uznania właściwego, co podkreśla się niejednokrotnie w orzecznictwie¹³ i co jest badane przez sąd w przypadku wystąpienia z roszczeniami na etapie postępowania sądowego. Stanowisko ubezpieczyciela przedstawione już na etapie postępowania likwidacyjnego ma więc szczególny wpływ na wynik postępowania sądowego. Nadto w sytuacji, gdy roszczenia na etapie postępowania likwidacyjnego zostały w pełni zaspokojone, dochodzenie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego pozostaje bezzasadne.

Ubezpieczyciel jest zobowiązany na podstawie art. 817 § 1 k.c. spełnić świadczenie w terminie trzydziestu dni, licząc od dnia zawiadomienia o wypadku, natomiast w sytuacji, gdy przejęcie odpowiedzialności lub też ustalenie wysokości świadczenia było niemożliwe we wskazanym powyżej terminie, powinno być ono spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe (art. 817 § 2 k.c.).

W ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych określono przepisy stanowiące *lex specialis* do wskazanych powyżej regulacji, na podstawie których wskazano jeszcze jeden dodatkowy termin 90 dni, gdyby ustalenie wszystkich okoliczności było niemożliwe, chyba że ustalenie odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania zależałoby od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego (art. 14 ust. 2 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych)¹⁴.

Jak podkreśla się w doktrynie, postępowanie likwidacyjne składa się zatem z podstawowych czynności, jak: ustalenie stanu faktycznego wywołującego szkodę, ustalenie czy zgłoszone roszczenia są zasadne oraz ustalenie wysokości roszczeń

12 Wyrok SA w Lublinie z dnia 29 października 2019 r., I ACa 606/18, LEX nr 2770267.

13 Ibidem.

14 M. Serwach, w: D. Fuchs, D. Maśniak, J. Nawracała, M. Serwach, *Komentarz do ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych*, w: Z. Brodecki, M. Glicz, M. Serwach (red.), *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Tom I, Komentarz*, Warszawa 2010, art. 14.

odszkodowawczych¹⁵. Jest to podstawowa procedura, która umożliwia ustalenie okoliczności samego zdarzenia, zakres szkody, a także określenie przysługujących poszkodowanemu należności.

Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 18 listopada 2009 roku zwrócił uwagę na terminowość wypłat należności poszkodowanym, wskazując że świadczenia ubezpieczyciela mają charakter terminowy¹⁶. Takie stanowisko podzielił także Sąd Rejonowy w Kaliszu w orzeczeniu z dnia 14 lipca 2020 roku, w którym uznał, że na podstawie art. 29 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz art. 817 § 1 k.c. ubezpieczyciel powinien spełnić świadczenia w terminie 30 dni od daty zgłoszenia szkody do ubezpieczyciela, tym samym uznając, że świadczenie to ma charakter terminowy¹⁷.

Sąd Rejonowy w Kaliszu w sposób właściwy scharakteryzował świadczenie ubezpieczyciela, które – jak podkreślono – ma charakter terminowy, stąd też przekroczenie tego terminu powoduje powstanie dalszych skutków np. na etapie postępowania sądowego, albowiem jednocześnie realizują się skutki z art. 481 § 1 k.c., stanowiącego o konieczności zapłaty przez ubezpieczyciela ustawowych odsetek za opóźnienie, na co również w swym orzeczeniu wskazał Sąd Rejonowy w Kaliszu: „Skutki opóźnienia określone są m.in. w art. 481 § 1 k.c. i obligują dłużnika do zapłaty odsetek (...)”¹⁸.

W tym zakresie znajdzie zatem zastosowanie przepis art. 481 §1 k.c., stanowiący, że jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi¹⁹. Roszczenie w zakresie możliwości dochodzenia odsetek ustawowych za opóźnienie jest więc niejako uzależnione od przebiegu samego postępowania likwidacyjnego, a w szczególności od tego, czy ubezpieczyciel wypłacił dochodzoną należność przed ustawowym terminie określonym w art. 817 § 1 oraz 2 k.c., czy też po jego upływie.

Należy podkreślić, że w art. 16 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych wskazano podstawowe obowiązki osób uczestniczących w zdarzeniu, do których zaliczono przede wszystkim konieczność zabezpieczenia miejsca

15 P. Wajda, w: M. Szczepańska (red.), op. cit., art. 29.

16 Wyrok SN z dnia 18 listopada 2009 r., II CSK 257/09, LEX nr 551104.

17 Wyrok SR w Kaliszu z dnia 14 lipca 2020 r., I C 2928/19, LEX nr 3107841.

18 Ibidem.

19 Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.), art. 481 § 1.

zdarzenia, staranie się o złagodzenie skutków zdarzenia oraz zapewnienie pomocy lekarskiej, a także w miarę możliwości zabezpieczenia mienia. Dodatkowo podkreślono również kwestę związaną z zapobieżeniem zwiększenia rozmiarów szkody, a także wskazano na obowiązek powiadomienia Policji.

Nadto w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem obowiązkowym osoba objęta tym ubezpieczeniem, która uczestniczy w wypadku, jest zobowiązana na podstawie art. 16 ust. 2 pkt 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych do niezwłocznego udzielenia informacji dotyczących danych identyfikujących zakład ubezpieczeń, w którym zawarła umowę ubezpieczenia. Wskazaną powyżej osobę zobowiązano również do niezwłocznego zawiadomienia o zdarzeniu zakładu ubezpieczeń i udzielenia przy tym niezbędnych informacji o zdarzeniu na podstawie art. 16 ust. 2 pkt. 2 wyżej wymienionej ustawy.

W związku z wystąpieniem zdarzenia komunikacyjnego nałożono więc na uczestników zdarzenia obowiązki mające nie tylko na celu usprawnienie postępowania likwidacyjnego²⁰, lecz także ścisły wpływ na rozmiar szkody. We wskazanym powyżej art. 16 nałożono bowiem obowiązek zapobieżenia zwiększeniu szkody, czyli obowiązek prowadzący do tzw. minimalizacji skutków szkody.

Sankcję za niewykonanie obowiązków ujętych powyżej określono w art. 17 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, na podstawie którego w przypadku niewykonania obowiązków nałożonych na osoby wskazane powyżej, w sytuacji gdy niedopełnienie to miało wpływ na ustalenie istnienia lub zakresu ich odpowiedzialności cywilnej bądź też na zwiększenie rozmiarów szkody, zakład ubezpieczeń może dochodzić od tych osób zwrotu części wypłaconego uprawnionemu odszkodowania lub ograniczyć wypłacane tym osobom odszkodowanie²¹. Przepisy te niewątpliwie mają na celu ochronę prawidłowego przebiegu postępowania likwidacyjnego.

Na etapie postępowania likwidacyjnego dokonuje się ustalenia przebiegu szkody, a następnie ubezpieczyciel przejmuje odpowiedzialność i wypłaca świadczenie bądź też odmawia przejęcia odpowiedzialności za szkodę. Wszelkie wnioski określone w tym postępowaniu mogą mieć znaczący wpływ również w przypadku zainicjowania postępowania reklamacyjnego oraz ewentualnie postępowania sądowego.

20 M. Serwach, w: D. Fuchs, D. Maśniak, J. Nawracała, M. Serwach, op. cit., art. 16.

21 Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2021 r., poz. 854 ze zm.), art. 17.

Należy jednak wyraźnie podkreślić, że opisanych w niniejszej pracy postępowań, tj. postępowania likwidacyjnego, postępowania reklamacyjnego, a także postępowania sądowego związanego z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych, nie należy traktować jako ciągu postępowań, które należy przeprowadzić, aby ostatecznie uzyskać odszkodowanie. Każde z tych postępowań cechuje się odrębnymi zasadami, osoba poszkodowana może zatem zainicjować opisane w niniejszej pracy postępowania z własnej woli, celem naprawienia szkody zgodnie z regułami określonymi w art. 361 k.c.

Trzeba również wskazać, że gdy całość roszczenia obejmującego wysokość szkody pokryta zostanie na etapie postępowania likwidacyjnego, to bezpodstawne stanie się dochodzenie przez osobę poszkodowaną innych roszczeń, które nie pozostają w związku przyczynowym ze zdarzeniem wywołującym szkodę. Niejednokrotnie na etapie postępowania likwidacyjnego możliwe staje się także zawarcie pomiędzy ubezpieczycielem a osobą poszkodowaną ugody, która jest kształtowana przez strony umowy i może mieć znaczący wpływ w sytuacji, gdy strony chciałyby dochodzić dalszych roszczeń na etapie postępowania sądowego.

Przesłanki określone w art. 361 k.c. regulują zatem kwestię tzw. odpowiedzialności odszkodowawczej. Są to trzy podstawowe warunki, do których w doktrynie zaliczamy: zdarzenie wywołujące szkodę, za które przypisujemy odpowiedzialność określonej osobie; powstanie szkody i adekwatny związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem wywołującym szkodę a samą szkodą²². Przesłanki określone w art. 361 k.c. umożliwiają określenie tzw. adekwatnego związku przyczynowego, a w konsekwencji także pozwalają określić normalne następstwa szkody. Należy podkreślić, że celem wskazanej powyżej regulacji jest to, aby nie dochodziło do nadużyć przy określaniu zakresu oraz wysokości szkody.

Dokonując ustalenia odszkodowania, trzeba respektować także zasadę pełnego odszkodowania, mając jednocześnie na uwadze to, by nie dopuścić do nieuzasadnionego wzbogacenia osoby poszkodowanej²³. Jest to jedna z podstawowych zasad, która obowiązuje na każdym etapie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych, także na etapie postępowania likwidacyjnego.

Podobnie uznał Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 27 listopada 2020 roku, który podkreślił istotę normalnych granic odpowiedzialności za szkodę, mających szczególną rolę w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych, wskazując, że normalne następstwa szkody ocenia się według doświadczenia życiowego i aktualnego

22 G. Karaszewski, w: J. Ciszewski, P. Nazaruk (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2019, art. 361.

23 Wyrok SN z dnia 9 marca 2021 r., I NSNc 90/20, LEX nr 3144873.

stanu wiedzy²⁴. Są to dwa podstawowe aspekty, które strony powinny wziąć pod uwagę, dochodząc jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych. Dokonując oceny odpowiedzialności za szkodę, należy również zwrócić uwagę na kwestię dotyczącą przyczynienia poszkodowanego, którą to określono w przepisie art. 362 k.c., stanowiącego, że jeżeli poszkodowany przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, to wówczas obowiązek naprawienia powstałej szkody ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do odpowiedzialności, a zwłaszcza do stopnia winy obu stron. W sytuacji gdy poszkodowany w jakikolwiek sposób przyczynił się do powstania szkody, ubezpieczyciel powinien dokonać odpowiedniego zmniejszenia odszkodowania, biorąc jednocześnie pod uwagę zakres przyczynienia się poszkodowanego oraz stopień winy stron. Wskazanego umniejszenia ubezpieczyciel może dokonać już w postępowaniu likwidacyjnym.

W doktrynie podkreśla się, że „dłużnik nie powinien ponosić ciężaru kompensowania szkody w zakresie, w jakim spowodowanie uszczerbku przypisać można wierzycielowi”²⁵, jest to zatem istotna przesłanka, która w przypadku ziszczenia ma wpływ na wysokość wypłacanego odszkodowania. Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 13 grudnia 2019 roku zaznaczył także, że na zakres należnego odszkodowania wpływa postawa poszkodowanego, wina oraz stopień przyczynienia się poszkodowanego, a także stopień naruszenia obowiązujących reguł postępowania²⁶. W przypadku przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody należy dokonać więc zindywidualizowanej oceny zachowania poszkodowanego, aby w konsekwencji ocenić jego zachowanie wpływające na stopień przyczynienia.

Podobnie wskazał także Sąd Apelacyjny w Krakowie w orzeczeniu z dnia 24 czerwca 2020 roku, uznając, że przy rozpatrywaniu kwestii przyczynienia się osoby poszkodowanej do powstania szkody należy również uwzględnić okoliczności zdarzenia²⁷.

W świetle powyższego należy podkreślić, że kwestia przyczynienia poszkodowanego również powinna być badana już w postępowaniu likwidacyjnym, wszelkie ustalenia dokonane w tym zakresie, szczególnie w odniesieniu do stanu faktycznego, mogą bowiem mieć znaczący wpływ w sytuacji wystąpienia na drogę postępowania sądowego, zwłaszcza w odniesieniu do orzeczenia kończącego postępowanie. Zarzut przyczynienia poszkodowanego podniesiony dopiero na

24 Wyrok SN z dnia 27 listopada 2020 r., III CSK 181/18, LEX nr 3093353.

25 A. Olejniczak, w: A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, wyd. II, Warszawa 2014, art. 362.

26 Postanowienie SN z dnia 13 grudnia 2019 r., IV CSK 99/19, LEX nr 2783302.

27 Wyrok SA w Krakowie z dnia 24 czerwca 2020 r., I ACa 219/19, LEX nr 3044428.

etapie postępowania przed sądem może w konsekwencji prowadzić do oddalenia powództwa, stąd też ważne jest uwzględnianie ustaleń poczynionych w postępowaniu likwidacyjnym, a w przypadku kwestionowania tych okoliczności konieczne staje się podjęcie odpowiedniego postępowania dowodowego. W literaturze zwraca się uwagę, że okoliczność związana z przyczynieniem poszkodowanego do powstania szkody lub zwiększenia szkody, jest niewątpliwie przesłanką do zaniżenia odszkodowania²⁸.

Należy również zwrócić uwagę na przepis regulujący kwestię odpowiedzialności posiadacza pojazdu mechanicznego art. 436 § 1 k.c., na podstawie którego w przypadku wyrządzenia tego rodzaju szkody komunikacyjnej możliwe staje się dochodzenie jakichkolwiek roszczeń dotyczących powstałej szkody. Przepis ten stanowi ponadto, że w przypadku oddania pojazdu przez posiadacza samoistnego posiadaczowi zależnemu, odpowiedzialność za szkody w takiej sytuacji ponosi posiadacz zależny. W tym zakresie istotne jest jednak odesłanie do art. 435 k.c. Jak podkreśla się w doktrynie, odpowiedzialność określona w art. 436 § 1 k.c. uzasadniona jest motywami zawartymi w art. 435 k.c.²⁹

Sąd Najwyższy, odnosząc się do kwestii odpowiedzialności na podstawie art. 436 § 1 k.c. w zw. z art. 435 k.c., podkreślił, że odpowiedzialność posiadacza pojazdu mechanicznego obejmuje szkody związane z ruchem pojazdu. Dokonując analizy pojęcia ruchu pojazdu, wskazał jednak, że pojęcie ruchu pojazdu obejmuje poruszanie przy włączonym silniku, lecz także przypadkowy wybuch lub zaskoczenie silnika czy też bezwładne staczanie się pojazdu. Dodał także, że za ruch uznaje się postój pojazdu na drodze z wyłączonym silnikiem lub też zatrzymanie się poza drogą w celu naprawy, ponieważ również stwarza to niebezpieczeństwo. Sąd zaznaczył jednak, że to ruch silnika przesądza, czy pojazd znajdował się w ruchu, gdyż to on stwarza niebezpieczeństwo³⁰.

Sąd Najwyższy badając normalny związek przyczynowy, wyróżnił dwa etapy, gdzie pierwszy to ustalenie, czy ruch pojazdu jest zdarzeniem, bez którego szkoda by nie wystąpiła, drugi to natomiast sprawdzenie, czy ruch pojazdu miał wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa powstania szkody³¹. Oceniając adekwatny związek przyczynowy, należy przeprowadzić opisany powyżej test, który umożliwi dokonanie właściwej oceny związku przyczynowego, a w konsekwencji doprowadzi

28 B. Fuchs, w: M. Frasz, M. Habdas (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna (art. 353–534)*, Warszawa 2018, art. 362.

29 G. Karaszewski, w: J. Ciszewski, P. Nazaruk (red.), op. cit., art. 436.

30 Wyrok SN z dnia 4 września 2020 r., II CSK 749/18, LEX nr 3093402.

31 Ibidem.

do ustalenia prawidłowej wysokości należnego roszczenia. Test ten należy przeprowadzić już na etapie postępowania likwidacyjnego, albowiem wszelkie ustalenia dokonane na tym etapie mają znaczące przełożenie na wynik końcowy prowadzonego postępowania, a także mogą mieć duży wpływ na decyzje poszkodowanego dotyczące dochodzenia roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego czy też postępowania sądowego. Wobec powyższego, jak podkreśla się w literaturze, odpowiedzialność ujęta w art. 436 § 1 k.c. w zw. z art. 435 k.c. powinna być określana na podstawie art. 361 § 1 k.c. w odniesieniu do normalnych następstw szkody³².

Podsumowując, należy podkreślić, że postępowanie likwidacyjne odgrywa istotną rolę w procesie dochodzenia odszkodowania, na podstawie którego ubezpieczyciel dokonuje ustalenia stanu faktycznego, ocenia zasadność dochodzonego roszczenia i w konsekwencji określa wysokość powstałej szkody, a następnie przyznaje świadczenie bądź też odmawia przyznania odpowiedzialności, biorąc jednocześnie pod uwagę podstawowe zasady odpowiedzialności odszkodowawczej. Głównymi regułami w zakresie ustalenia tzw. adekwatnego związku przyczynowego jest regulacja określona w art. 361 k.c. oraz art. 362 k.c., dzięki którym możliwe staje się określenie prawidłowej wysokości należności odszkodowawczej, tak aby odpowiadała ona wysokości poniesionej szkody, przy uwzględnieniu kwestii dotyczącej ewentualnego przyczynienia się poszkodowanego do zwiększenia powstania szkody lub też samego powstania zdarzenia.

Dochodzenie roszczeń w związku ze zdarzeniem komunikacyjnym w odniesieniu do postępowania reklamacyjnego

W sytuacji gdy osoba poszkodowana uważa, że świadczenie przyznane przez ubezpieczyciela, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny lub Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych zostało ustalone w sposób nieprawidłowy, ponieważ np. nie uwzględnia wszystkich realiów sprawy, a należność nie pokrywa szkody, która została poniesiona, bądź gdy odmówiono w całości wypłaty świadczenia, to wówczas może wystąpić z reklamacją. Jak podkreśla się w piśmiennictwie, postępowanie to jest reakcją na nieprawidłowości, które zaistniały np. w postępowaniu likwidacyjnym³³.

32 J. Gudowski, G. Bieniek, w: T. Bielska-Sobkowicz, H. Ciepła, M. Sychowicz, R. Trzaskowski, T. Wiśniewski, C. Żuławska, J. Gudowski, G. Bieniek, *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna*, Warszawa 2018, art. 436.

33 E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (Część I)*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2015, nr 3, <https://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Wiadomosci>

Procedura reklamacyjna została szczegółowo opisana w rozdziale 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, która może być złożona w formie ustnej, pisemnej czy też elektronicznej. Jest ona skonstruowana w sposób dogodny dla osób poszkodowanych, tak aby móc wszcząć tego rodzaju postępowanie w szybki i łatwy sposób. Nadto na podstawie art. 6 ww. ustawy wskazano termin odpowiedzi na reklamację, której należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni. W art. 7 podkreślono, że w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających złożenie odpowiedzi na reklamację w informacji przekazywanej klientowi wyjaśnia się przyczynę opóźnienia, określa się okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, a także ustala nowy termin rozpoznania reklamacji – nie dłuższy niż 60 dni. Są to podstawowe regulacje określające sam przebieg postępowania reklamacyjnego, które powinno zostać przeprowadzone sprawnie.

Po otrzymaniu reklamacji w pierwszej kolejności dokonuje się weryfikacji zgłoszenia, szczególnie w celu ustalenia, czy wskazane zostały w jego treści zastrzeżenia co do działań podmiotu rynku finansowego. Jeśli wszystkie elementy zostały uwzględnione, to termin na złożenie odpowiedzi należy liczyć od dnia wniesienia reklamacji, natomiast w przypadku braków w reklamacji i konieczności uzupełnienia, termin na złożenie odpowiedzi należy liczyć od dnia ponownego jej wniesienia³⁴.

Sama treść odpowiedzi na reklamację zgodnie z art. 9 wskazanej powyżej ustawy powinna zawierać: uzasadnienie faktyczne oraz prawne, chyba że została ona rozpatrzona zgodnie z wolą klienta; wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w odniesieniu do podniesionych zastrzeżeń; imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska tej osoby; określenie terminu, w którym roszczenie podniesione zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, lecz jak podkreślono w ustawie termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia wydania odpowiedzi. Procedura ta jest zatem ogólnodostępna dla osób poszkodowanych, a dzięki niej mogą wyrazić swoje stanowisko w sprawie.

%20Ubezpieczeniowe/WU%203%202015/WU%202015-03_02_kowalewski_ziemiak.pdf (dostęp 25.09.2021).

³⁴ B. Bronisz, *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 3, s. 67–77.

Dodatkowo podkreślono również, że w tym zakresie podmiot rynku finansowego, jakim jest niewątpliwie krajowy zakład ubezpieczeń³⁵, powinien dokonać pouczenia m.in. o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację czy też skorzystania z mediacji bądź też sądu polubownego albo odwołania do Rzecznika Finansowego, a dodatkowo też pouczenie o możliwości wystąpienia na drogę postępowania sądowego.

Przepis art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym stanowi, że: „W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta”. W tym zakresie uwzględniono więc kwestię związaną z tzw. milczącą akceptacją.

Warto zwrócić uwagę na wykładnię tego przepisu w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego, gdzie uznano za nieuzasadnione przyjęcie na etapie postępowania sądowego tzw. automatycznego uwzględnienia żądania przez zgłaszającego reklamację w przypadku nierozpoznania jej we wskazanym ustawowo terminie³⁶. Odnośnie do powyższego zagadnienia Sąd Najwyższy podjął uchwałę, w której wskazał, że w przypadku wszczęcia przez klienta postępowania przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonego w reklamacji klienta, to właśnie na tym podmiocie spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje w pełni tego rodzaju roszczenie lub też przysługuje, ale w niższej wysokości³⁷. Ciężar spoczywa nie na kliencie, lecz na podmiocie rynku finansowego, co prowadzi do wniosku, że w konsekwencji wszelkie ustalenia również na etapie postępowania reklamacyjnego mają istotne znaczenie w przypadku zainicjowania postępowania sądowego przez poszkodowanego. Błędne ustalenia poczynione w postępowaniu reklamacyjnym mogą prowadzić w ostateczności do negatywnych skutków procesowych w postępowaniu sądowym.

Należy podkreślić, że przepis art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w świetle tez stawianych w doktrynie nie znajduje zastosowania w sytuacji, gdy reklamacja została sformułowana w sposób ogólnikowy: „Żądanie takie nie jest odpowiednio skonkretyzowane, a więc nie można ustalić, co in concreto miałyby

35 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r., poz. 2279 ze zm.), art. 2, art. 10.

36 Uchwała SN z dnia 13 czerwca 2018 r., III CZP 113/17, OSNC 2019, nr 4, poz. 36.

37 Ibidem.

oznaczać rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą klienta³⁸. W piśmiennictwie pojawia się również pogląd, że przepis ten powinien być bezwzględnie obowiązujący: „Biorąc pod uwagę przedstawiony cel art. 8 [tej ustawy], przepis ten powinien być zakwalifikowany jako przepis bezwzględnie obowiązujący³⁹”.

Zbigniew Długosz podkreślił, że zasadę określoną w art. 8 ww. ustawy niejednokrotnie w doktrynie traktuje się jak uznanie długu, a dokładniej tak jak fikcję prawną uznania, wynikającą z milczenia podmiotu rynku finansowego⁴⁰. Zauważył również, że podobne stanowisko prezentują E. Kowalewski i M.P. Ziemiak⁴¹, a nadto przedstawił jednocześnie stanowisko D. Maśniak, na podstawie którego podkreślono, że omawiana zasada pozwala na „automatyzm uznawania roszczeń⁴²”. Przepis ten budzi zatem w doktrynie wiele kontrowersji oraz wątpliwości związanych z jego interpretacją, prowadząc jednocześnie do odmiennych wniosków.

Dodatkowo, jak podkreśla E. Kowalewski i M.P. Ziemiak, koncepcja uznania długu nie może być przyjęta bezkrytycznie, albowiem nie jest ona wolna od wad⁴³. Aby przyjąć koncepcję niewłaściwego uznania, konieczne byłoby najpierw dokonanie zmian w art. 2 pkt 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, gdzie określone zostałyby, co może być przedmiotem reklamacji⁴⁴. Jest to koncepcja umożliwiająca doprecyzowanie wskazanej powyżej zasady, która ma bardzo ogólny charakter, co powoduje wiele niejasności w interpretacji tego przepisu.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę na orzeczenie Sądu Apelacyjnego w Łodzi, który podkreślił w orzeczeniu z dnia 1 sierpnia 2018 roku, że przepis art. 8 wskazanej

38 T. Czech, *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 4, s. 67–78.

39 Ibidem.

40 Z. Długosz, *Cywilnoprawne skutki milczącego uznania reklamacji*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2019, nr 10, s. 22–27.

41 Ibidem, „Część autorów traktuje zasadę milczącego rozpatrywania reklamacji jako statuującą uznanie długu przez podmiot rynku finansowego, a konkretnie fikcję prawną takiego uznania, wynikającą z milczenia podmiotu. Stanowisko takie prezentują E. Kowalewski i M.P. Ziemiak, argumentując w szczególności, że przyjęcie na kanwie omawianego przepisu wyłącznie wzruszalnego domniemania czyniłoby z niego oręż niedoskonały, który nie daje klientowi rzeczywistej korzyści”.

42 Ibidem, „Z kolei D. Maśniak określa omawianą zasadę jako przewidującą automatyzm uznawania roszczeń”.

43 E. Kowalewski, M. P. Ziemiak, *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2018, nr 10, s. 12–17.

44 Ibidem.

powyżej ustawy i zawarte tam domniemanie ma charakter wzruszalny, co może oznaczać, iż w przypadku nieuwzględnienia żądania i w konsekwencji wystąpienia przez klienta z roszczeniem do sądu pozwany będzie zobowiązany do wykazania, że klientowi nie przysługuje w dochodzonej części roszczenie, a określone w reklamacji świadczenia są bezzasadne lub przysługują, ale w innej wysokości⁴⁵.

W judykaturze oraz doktrynie przepis ten wzbudza wiele wątpliwości związanych z jego interpretacją, co potwierdza zaprezentowane powyżej stanowisko. Głównym celem tego przepisu powinna być jednak ochrona osób poszkodowanych, szczególnie w sytuacji gdy reklamacja oraz twierdzenia tam zawarte były uzasadnione i zasługiwały na uwzględnienie. W ślad za stanowiskiem zawartym w doktrynie warto zaznaczyć, że głównym celem powinna być ochrona interesów klientów przed opieszałością takich podmiotów⁴⁶.

Warto zauważyć, że wskazana powyżej ustawa umożliwiła klientom rynku finansowego złożenie reklamacji w dogodnym trybie, tj. w formie ustnej, pisemnej czy też elektronicznej. W przepisach tych opisano ponadto procedurę związaną ze złożeniem przez podmiot rynku finansowego odpowiedzi na reklamację, określono w tym zakresie terminy i uwzględniono sytuacje szczególnie skomplikowane, w których procedura związana z rozpoznaniem reklamacji się wydłuża. W ustawie uregulowano procedurę reklamacyjną mającą na celu ochronę klientów rynku finansowego i umożliwiającą w łatwy sposób i bez ponoszenia opłat dochodzenie należnych roszczeń odszkodowawczych.

W sytuacji uwzględnienia reklamacji oraz pokrycia przez ubezpieczyciela rozmiarów szkody etap ten się kończy, natomiast w przypadku nieuwzględnienia reklamacji osoba poszkodowana może dochodzić swych roszczeń także na drodze postępowania sądowego. Wynik końcowy postępowania reklamacyjnego wpływa jednak na przebieg postępowania sądowego, w tym szczególnie na zakres prowadzonego postępowania dowodowego.

Postępowanie reklamacyjne jest odrębnym postępowaniem od likwidacyjnego. Jak podkreślono w doktrynie, w postępowaniu likwidacyjnym dokonuje się bowiem wielu „czynności techniczno-ubezpieczeniowych”, natomiast w postępowaniu reklamacyjnym klient rynku finansowego kwestionuje wysokość przyznanego roszczenia bądź też sposób jego zaspokojenia⁴⁷. Istnieją zatem znamienne różnice pomiędzy tymi dwoma postępowaniami – w postępowaniu reklamacyjnym klient rynku finansowego zgłasza swoje zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług przez

45 Wyrok SA w Łodzi z dnia 1 sierpnia 2018 r., I ACa 1526/17, OSA 2019, nr 3, poz. 118.

46 T. Czech, op. cit., s. 67–78.

47 E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa...*

podmiot rynku finansowego zgodnie z art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Jak podkreśla się w doktrynie, w świetle stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient rynku finansowego powinien móc ocenić, czy występować z roszczeniami do sądu⁴⁸. Obrazuje to, jak silny wpływ ma przebieg postępowania reklamacyjnego na decyzje poszkodowanego w zakresie dochodzenia roszczeń w związku ze zdarzeniem komunikacyjnym na etapie postępowania sądowego.

Dochodzenie roszczenia przez poszkodowanych na etapie postępowania sądowego w odniesieniu do aktualnego stanowiska judykatury

Postępowanie sądowe jest odrębnym postępowaniem, w czasie którego osoby poszkodowane mogą dochodzić swych roszczeń w związku z powstałą szkodą komunikacyjną. Dokonując analizy porównawczej poszczególnych postępowań, należy podkreślić, że wynik postępowania likwidacyjnego czy też reklamacyjnego ma znaczenie w przypadku dochodzenia roszczeń przed sądem, a szczególnie jeśli chodzi o ostateczne orzeczenie wydawane w postępowaniu sądowym. Osoby poszkodowane, których szkoda nie została w pełni zrekompensowana, mogą dochodzić należności w związku z powstałą szkodą komunikacyjną na etapie postępowania sądowego, o czym osoba poszkodowana powinna zostać poinformowana w piśmie kończącym postępowanie likwidacyjne oraz postępowanie reklamacyjne.

Oznacza to zatem, że ustalenia poczynione w postępowaniu likwidacyjnym, dotyczące chociażby stanu faktycznego, mają niewątpliwie istotny wpływ na ostateczny wynik postępowania sądowego. W sytuacji gdy na etapie postępowania likwidacyjnego popełniono błąd w zakresie ustaleń stanu faktycznego, to niewątpliwie znacząco wpłynie to na sprawę. Na etapie postępowania sądowego to na powódzie będzie ciążył obowiązek udowodnienia, że przebieg stanu faktycznego kształtował się inaczej, niż wynika to z akt szkodowych. Skutkiem błędnego ustalenia stanu faktycznego, a w konsekwencji niewłaściwego przyznania należności na etapie postępowania likwidacyjnego oraz reklamacyjnego, jest obciążenie pozwanego kosztami procesu w przypadku uwzględnienia roszczeń powoda. W tym zakresie w związku z koniecznością wytoczenia powództwa przez poszkodowanego w takich sytuacjach koszty procesu ponosi strona przegrywająca.

⁴⁸ D.M. Marko, *Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację przez podmioty rynku finansowego i jego cywilnoprawne skutki*, „Przegląd Sądowy” 2018, nr 11–12, s. 103–117.

W sytuacji gdy szkoda nie została w pełni zrekompensowana bądź też nastąpiła odmowa przejścia odpowiedzialności na etapie postępowania likwidacyjnego czy też postępowania reklamacyjnego, osoba poszkodowana może wystąpić ze swym roszczeniem na drogę postępowania sądowego. W przeciwieństwie do postępowania likwidacyjnego bądź też reklamacyjnego w postępowaniu sądowym osoba, która chce wytoczyć powództwo, zobowiązana jest do pokrycia opłaty od pozwu czy też na dalszym etapie m.in. kosztów tytułem zaliczki na poczet kosztów opinii biegłych sądowych np. z dziedziny techniki samochodowej bądź też rekonstrukcji zdarzeń drogowych, gdy jest to niezbędne w celu ustalenia rozmiarów szkody i niejednokrotnie okoliczności powstania szkody, chyba że zaistnieją przesłanki do zwolnienia od kosztów procesu.

W postępowaniu dowodowym prowadzonym w toku postępowania sądowego kluczowym dowodem jest opinia biegłego sądowego, umożliwiająca ustalenie przebiegu zdarzenia, a także ocenę wysokości szkody, a w konsekwencji wykazanie w postępowaniu sądowym zasadności dochodzonych roszczeń. Potwierdza to również stanowisko Sądu Najwyższego, który wskazał na istotę dowodu z opinii biegłego, dzięki któremu możliwe staje się ustalenie wartości poniesionej szkody⁴⁹. Oprócz dowodu z opinii biegłego sądowego istotną rolę odgrywa dowód z przesłuchania świadków, którzy niejednokrotnie są uczestnikami zdarzenia komunikacyjnego, dzięki którym możliwym staje się określenie samego przebiegu zdarzenia. Są to zatem podstawowe, a zarazem bardzo ważne dowody mające wpływ m.in. na ustalenie przebiegu zdarzenia czy ocenę wysokości poniesionej szkody.

Należy również zwrócić uwagę na najnowsze stanowisko Sądu Najwyższego, w którym wskazano wprost definicję szkody: „Przez szkodę należy rozumieć powstałą wbrew woli poszkodowanego różnicę między obecnym jego stanem majątkowym a tym stanem, jaki zaistniałby, gdyby nie nastąpiło zdarzenie wywołujące szkodę”⁵⁰. Stanowisko to w pełni odzwierciedla zasadę wyrażoną w art. 361 k.c., która stanowi swego rodzaju gwarancję i zabezpieczenie, aby nie doszło do nieuzasadnionego wzbogacenia osoby poszkodowanej, albowiem może ona otrzymać świadczenie odpowiadające wysokości szkody.

Kolejne orzeczenie, w którym Sąd Najwyższy wypowiedział się również w dniu 9 marca 2021 roku, odnosiło się do kwestii związanej z ustaleniem wysokości poniesionej przez poszkodowanego szkody, w odniesieniu do zasady *compensatio lucri cum damno*, zgodnie z którą w sytuacji, gdy rzecz została zniszczona w związku z powstałą szkodą, jeśli przedstawia ona wartość majątkową, to wówczas na poczet

49 Wyrok SN z dnia 9 marca 2021 r., I NSNc 90/20, LEX nr 3144873.

50 Ibidem.

odszkodowania powinna być zaliczona wartość tej rzeczy⁵¹. W tym zakresie również uwzględniono reguły dotyczące ustalenia wysokości odszkodowania, które na gruncie prawa ubezpieczeniowego mają doniosłe znaczenie. Przede wszystkim uwzględniono podstawową regułę *compensatio lucri cum damno*, której celem jest dokonanie potrącenia zysku z poniesioną stratą. W tym zakresie Sąd Najwyższy wskazał, że zasada ta szczególnie powinna mieć zastosowanie przy określaniu odszkodowania⁵². Jest to niewątpliwie słuszne ujęcie, które należy uwzględniać przede wszystkim przy ustalaniu wysokości odszkodowania, albowiem zgodnie z zasadą zawartą w art. 361 § 1 k.c. zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła⁵³.

Aby dokonać w sposób prawidłowy ustalenia odpowiedzialności za szkodę oraz kwestii związanych z ustaleniem wysokości szkody w postępowaniu sądowym konieczne jest zatem przede wszystkim przeprowadzenie postępowania dowodowego, dzięki któremu możliwe staje się ustalenie stanu faktycznego, a dopiero w dalszej kolejności możliwe jest określenie kwestii dotyczących odpowiedzialności za szkodę. Należy również podkreślić, że analiza badawcza wcześniejszych postępowań umożliwi dostrzeżenie, jak silny wpływ ma wynik postępowania likwidacyjnego oraz reklamacyjnego na możliwość dochodzenia należności przez osoby poszkodowane przed sądem, a w konsekwencji na ostateczny wynik postępowania sądowego.

Odnosząc się natomiast do wyniku postępowania likwidacyjnego, czy też reklamacyjnego, należy podkreślić, że oba te postępowania mają wpływ na wynik postępowania sądowego, gdyż w sytuacji gdy ubezpieczyciel pokrył w całości poniesioną szkodę, kierowanie dalszych roszczeń (niemających związku ze szkodą) przeciwko ubezpieczycielowi już na etapie postępowania sądowego może prowadzić do ujemnych skutków procesowych polegających w konsekwencji na oddaleniu powództwa, a także obciążeniu powoda kosztami procesu.

Postępowanie sądowe obejmujące swym zakresem należności odszkodowawcze, wszczynają się w sytuacji, gdy ubezpieczyciel nie pokrył kosztów związanych z normalnym zakresem szkody, niejednokrotnie zatem postępowanie sądowe obejmować może również konieczność ustalenia tzw. odpowiedzialności co do zasady, aby móc ustalić, czy podmiot ten jest właściwy i czy rzeczywiście odpowiada za szkodę, co może wiązać się np. z koniecznością powołania biegłego z zakresu rekonstrukcji

51 Wyrok SN z dnia 9 marca 2021 r., I NSNc 80/20, LEX nr 3144879.

52 Ibidem.

53 Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.), art. 361 § 1.

zdarzenia, tak by móc ustalić sam przebieg zdarzenia wywołującego szkodę. Inne postępowania obejmują jedynie kwestię wyrównania wysokości szkody. W tym zakresie ważne jest określenie właściwych wniosków dowodowych, dzięki którym możliwe jest poczynienie przez sąd ustaleń odnoszących się do przebiegu zdarzenia oraz wysokości poniesionej szkody.

W przypadku kwestionowania stanowiska określonego przez pozwanego w piśmie kończącym postępowanie likwidacyjne niejednokrotnie konieczne jest przeprowadzenie dowodu z zeznań świadków będących na miejscu zdarzenia, dowodu z dokumentów znajdujących się w aktach innego postępowania mającego związek ze sprawą, np. postępowania karnego, czy w konsekwencji przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego sądowego – specjalisty w określonej dziedzinie, który pozwoli uprawdopodobnić wywodzone twierdzenia. Istotą wniosku o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego sądowego jest uzyskanie wiadomości specjalnych niewynikających np. z zasad doświadczenia życiowego⁵⁴.

Dokonując określenia wysokości szkody na etapie postępowania sądowego należy zatem mieć na względzie pozostałość mienia po szkodzie, albowiem w przypadku gdy przedstawia ono jakąkolwiek wartość, to również powinno być uwzględnione przez poszkodowanego przy konstruowaniu pozwu. W tym celu również musi wypowiedzieć się biegły sądowy, aby oszacować wartość pozostałości mienia, stąd też powstanie konieczność złożenia odpowiedniego wniosku dowodowego przez powoda odnoszącego się do opinii biegłego sądowego⁵⁵.

W przypadku gdy strony zawarły na etapie postępowania likwidacyjnego czy też reklamacyjnego ugodę, ma ona znaczący wpływ na dochodzenie dalszych roszczeń na etapie postępowania sądowego. W sytuacji, w której poszkodowany dokona zrzeczenia się dochodzenia dalszych roszczeń dotyczących szkody, kierowanie sprawy do sądu prowadzić może w konsekwencji do oddalenia powództwa, albowiem wcześniej, tzn. na etapie postępowania likwidacyjnego, dokonano zrzeczenia się tych roszczeń. Postępowanie likwidacyjne ma więc niewątpliwie szczególnie wpływ na postępowanie reklamacyjne, a także sądowe.

W sytuacji gdy osoba poszkodowana zdecydowała się na wytoczenie powództwa przed sądem, ponieważ nie zgadza się ze stanowiskiem ubezpieczyciela wydanym w postępowaniu likwidacyjnym, to konstruując pozew, szczególną uwagę należy zwrócić na podstawy, jakie ubezpieczyciel uznał w postępowaniu likwidacyjnym, zwłaszcza czy uznał swą odpowiedzialność, czy też spór obejmuje jedynie

54 A. Turczyn, w: O.M. Piaskowska (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Postępowanie procesowe. Komentarz aktualizowany*, LEX/el. 2021, art. 278.

55 Ibidem.

wysokość dochodzonych należności. Wszelkie ustalenia dokonane już w postępowaniu likwidacyjnym mogą mieć silne przełożenie na sam przebieg postępowania dowodowego, na zgłaszane w konsekwencji wnioski. W sytuacji gdy ubezpieczyciel przejął odpowiedzialność za szkodę, a spór dotyczy jedynie wysokości należnego odszkodowania oraz ustalenia normalnych następstw szkody, nie zaistnieje bowiem np. konieczność powoływania dowodu z opinii biegłego sądowego z dziedziny rekonstrukcji zdarzeń drogowych czy też powoływania świadków w celu ustalenia przebiegu zdarzenia.

Sytuacja ta szczególnie odnosi się także do uznania właściwego przez ubezpieczyciela np. w zakresie części roszczenia dokonanego na etapie postępowania likwidacyjnego czy też reklamacyjnego, albowiem w przypadku wystąpienia przez poszkodowanego na drogę postępowania sądowego wcześniej poczynione ustalenia niejako kształtują zakres ciężaru dowodowego stron na etapie sądowego dochodzenia roszczeń, ponieważ nie ma konieczności udowadniania podstaw odpowiedzialności pozwanej co do kwestii przez niego uznanych⁵⁶.

Odnosząc się do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych, należy zwrócić uwagę, że w przypadku gdy osoba poszkodowana otrzymała już pełną należność tytułem roszczeń odszkodowawczych, a mimo to zdecydowała się na dochodzenie roszczeń przed sądem, naraża się na oddalenie powództwa z uwagi na bezzasadność dochodzonych roszczeń, które nie mają związku ze szkodą, albowiem wykraczają poza granice odpowiedzialności pozwanej za szkodę. Oddalenie powództwa może również nastąpić z przyczyn formalnych, gdy np. nie zostanie uiszczona zaliczka na poczet opinii biegłego, a strona nie zostanie zwolniona od ponoszenia kosztów postępowania, albo też w sytuacji gdy nie wypowie się w zakresie twierdzeń strony przeciwnej, a sąd uzna te okoliczności za przyznane. Ponadto gdy osoba poszkodowana nie zgadza się również z treścią wyroku sądu I Instancji, ma możliwość wywiedzenia apelacji, na podstawie której sąd może przychylić się do środka zaskarżenia i w konsekwencji zasądzić dochodzoną kwotę albo też uchylić zaskarżone orzeczenie i przekazać sprawę do ponownego rozpoznania przed sądem I instancji. Dzieje się tak szczególnie w sytuacji, gdy zaistnieje konieczność przeprowadzenia postępowania dowodowego w całości⁵⁷.

Przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania sądowi I instancji staje się konieczne zwłaszcza w związku z błędnymi ustaleniami poczynionymi w postępowaniu likwidacyjnym, których nie dostrzegł sąd I instancji, a które w konsekwencji

56 Wyrok SA w Lublinie z dnia 29 października 2019 r., I ACa 606/18, LEX nr 2770267.

57 Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2020 r., poz. 1575 ze zm.), art. 386.

powodują konieczność przeprowadzenia postępowania dowodowego w całości. Jest to jedynie jeden z przykładów odnoszących się do kwestii przekazania sprawy do ponownego rozpoznania w zakresie nieprawidłowości na etapie postępowania przedsądowego, lecz obrazujący, jakie są skutki niewłaściwych ustaleń dokonanych w trakcie postępowania likwidacyjnego, a także reklamacyjnego, i jak bardzo wpływają na orzeczenie kończące w sprawie.

Jak podkreśla się w doktrynie: „W postępowaniu sądowym wierzyciel musi więc wykazać jedynie fakt uznania roszczenia i wysokość odszkodowania ponad zakres, w jakim doznał zaspokojenia”⁵⁸. Ustalenia czynione na etapie postępowania przedsądowego mają zatem niewątpliwie znaczący wpływ na orzeczenia kończące postępowanie sądowe, albowiem błędne wnioski na wcześniejszym etapie mogą prowadzić do niewłaściwego określenia normalnych następstw szkody, a w konsekwencji do wypłaty należności odszkodowawczych w niewłaściwej wysokości.

Niezależnie od powyższego należy także zwrócić uwagę na kwestię związaną z odrzuceniem pozwu w sytuacji dochodzenia roszczeń przed sądem. W art. 199 k.p.c. wskazano, że sąd odrzuca pozew w sytuacji, gdy droga postępowania sądowego jest niedopuszczalna, albo też w sytuacji, gdy o to samo roszczenie pomiędzy tymi samymi stronami toczy się postępowanie bądź też gdy sprawa została prawomocnie osądzona, a także w sytuacji braku zdolności sądowej jednej strony postępowania czy też braku zdolności procesowej powoda, gdy nie działa za niego przedstawiciel ustawowy. Dodatkowo podkreślić należy prezentowane w literaturze stanowisko, na podstawie którego wskazano, że: „Odrzucenie pozwu stanowi wyraz odmowy udzielenia stronie ochrony sądowej, o którą ta wystąpiła”⁵⁹. Jest to zatem jedno z orzeczeń, które może wydać sąd w przypadku zaistnienia przesłanek w art. 199 k.p.c.

Wskazane powyżej aspekty odnoszą się *stricto* do procedury prowadzonej w związku z postępowaniem sądowym, w którym zgodnie z art. 6 k.c. ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie wywodzącej z niego skutki prawne. Chcąc podważyć ustalenia poczynione w trakcie postępowania likwidacyjnego czy też reklamacyjnego, osoba poszkodowana powinna zgłosić odpowiednie wnioski dowodowe, potwierdzające wywodzone przez nią fakty. Ciężar dowodzenia w tym zakresie ciąży zatem na powodzie, który nie zgadza się ze stanowiskiem wydanym w postępowaniu przedsądowym przez pozwanego.

58 D.M. Marko, op. cit., s. 103–117.

59 O.M. Piaskowska, w: M. Kuchnio, A. Majchrowska, K. Panfil, J. Parafianowicz, A. Partyk, T. Partyk, A. Rutkowska, D. Rutkowski, A. Turczyn, O.M. Piaskowska, *Kodeks postępowania cywilnego. Postępowanie procesowe. Komentarz aktualizowany*, LEX/el. 2021, art. 199.

Powyższe ustalenia potwierdzają, jak ważne jest prawidłowe przeprowadzenie postępowania likwidacyjnego. Ustalenia czynione na etapie postępowania przedsądowego mają bowiem zasadniczy wpływ na decyzję poszkodowanych w kontekście skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Wnioski

W niniejszym opracowaniu przedstawiono możliwości dochodzenia przez poszkodowanego swych roszczeń odszkodowawczych – począwszy od postępowania likwidacyjnego przez postępowanie reklamacyjne aż po postępowanie sądowe. Należy podkreślić, że w przypadku wystąpienia szkody komunikacyjnej osoba poszkodowana może dochodzić swych roszczeń na wskazanych powyżej etapach postępowania likwidacyjnego, reklamacyjnego czy też sądowego, jednakże postępowania te nie stanowią ciągu postępowań o spójnym charakterze. W przypadku dochodzenia roszczeń procedura może zakończyć się już na etapie postępowania likwidacyjnego, natomiast w sytuacji gdy osoba poszkodowana nie otrzymała swych roszczeń, ma również możliwość skierowania reklamacji albo od razu wystąpić na drogę postępowania sądowego.

Postępowanie likwidacyjne zaczyna procedurę związaną z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych, jednakże w przypadku nieprawidłowości powstałych w trakcie jego przebiegu poszkodowanemu przysługuje możliwość złożenia reklamacji w związku z uchybieniami i tzw. nieprawidłowościami dokonanyymi przez ubezpieczyciela w tym postępowaniu⁶⁰. Oznacza to, że postępowanie reklamacyjne niejako zapewnia ochronę podstawowych praw poszkodowanego.

Postępowania te nie mają spójnego charakteru, przy czym wynik przebiegu postępowania likwidacyjnego oraz postępowania reklamacyjnego ma niewątpliwie istotny wpływ na rozstrzygnięcie w postępowaniu sądowym, szczególnie w sytuacji uznania przez ubezpieczyciela szkody co do zasady. Należy przy tym podkreślić, że w każdym z tych postępowań istotne jest zbadanie tzw. normalnych granic odpowiedzialności za szkodę, ujętych w art. 361 k.c. Przesłanki te odgrywają podstawową rolę w procesie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych⁶¹.

60 E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa...*

61 G. Karaszewski, w: J. Ciszewski, P. Nazaruk (red.), op. cit., art. 361.

Bibliografia

- Bronisz B., *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 3.
- Czech T., *Konsekwencje nierozpatrzenia reklamacji klienta instytucji finansowej w wymaganym terminie*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 4.
- Długosz Z., *Cywilnoprawne skutki milczącego uznania reklamacji*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2019, nr 10.
- Fuchs B., w: M. Frasz, M. Habdas (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna (art. 353–534)*, Warszawa 2018.
- Gudowski J., Bieniek G., w: T. Bielska-Sobkowicz, H. Ciepła, M. Sychowicz, R. Trzaskowski, T. Wiśniewski, C. Żuławska, J. Gudowski, G. Bieniek, *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna*, Warszawa 2018.
- Karaszewski G., w: J. Ciszewski, P. Nazaruk (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2019.
- Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (Część I)*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2015, nr 3, https://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/Wiadomosci%20Ubezpieczeniowe/WU%203%202015/WU%202015-03_02_kowalewski_ziemiak.pdf.
- Kowalewski E., Ziemiak M.P., *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2018, nr 10.
- Kucharski B., 5.5.3. *Pojęcie zawiadomienia o wypadku*, w: *Świadczenie ubezpieczyciela w umowie ubezpieczenia mienia*, Warszawa 2019.
- Marko D.M., *Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację przez podmioty rynku finansowego i jego cywilnoprawne skutki*, „Przegląd Sądowy” 2018, nr 11–12.
- Olejniczak A., w: A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, Warszawa 2014.
- Piaskowska O.M., w: M. Kuchnio, A. Majchrowska, K. Panfil, J. Parafianowicz, A. Partyk, T. Partyk, A. Rutkowska, D. Rutkowski, A. Turczyn, O.M. Piaskowska, *Kodeks postępowania cywilnego. Postępowanie procesowe. Komentarz aktualizowany*, LEX/el. 2021.
- Serwach M., w: D. Fuchs, D. Maśniak, J. Nawracała, M. Serwach, *Komentarz do ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych*, w: *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Tom I, Komentarz*, Warszawa 2010.
- Turczyn A., w: O.M. Piaskowska (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Postępowanie procesowe. Komentarz aktualizowany*, LEX/el. 2021.
- Wajda P., w: M. Szczepańska (red.), *Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Komentarz*, Warszawa 2017.

Importance of claims settlement, complaints and litigation in the process of claiming compensation under motor insurance claims

Abstract

The subjects of this study is to show aspects of claiming compensation under motor insurance claims during the claims settlement, complaint proceedings and litigation in the context of insurance law and judicial decisions. Therefore, the first part of this study describes issue of claims settlement which is *de facto* the first and the most important part of claiming compensation. At this stage, the insurer takes over liability to the extent appropriate and indicates the limits of his liability for damage in a traffic incident. Then, the complaints procedure is presented pursuant to the Act of 5 August 2015 on Complaints Handling by Financial Market Entities and on the Financial Ombudsman, in relation to the form of reporting damage and generally available proceedings of claims settlement. Subsequently, the study presents selected aspects of the possibility of pursuing claims in court. Here, in particular, reference is made to the basic principles of civil law in relation to the “normal extent of the damage” clause as a conclusion on the current position of the Supreme Court. The main purpose of the study is to demonstrate the possibilities available to the injured party of a traffic incident – claims settlement, complaint and litigation. As a result of the research, this study presents the impact of claims settlement and complaint procedures on court proceedings in the scope of pursuing claims for damages.

Keywords: claims settlement complaint, pursuing compensation at the stage of court proceedings, liability for damages

CYTOWANIE

Jusik M., *Znaczenie postępowania likwidacyjnego, reklamacyjnego oraz sądowego w procesie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w związku z powstałą szkodą komunikacyjną*, „Acta Iuris Stetinensis” 2022, nr 1 (vol. 37), 43–67, DOI: 10.18276/ais.2022.37-03.