PROBLEMY Z POJAZDAMI ZASTĘPCZYMI – POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

* **Konsumenci skarżą się na praktyki towarzystw ubezpieczeniowych związane z udostępnianiem pojazdów zastępczych po wypadku.**
* **Zaniżanie kosztów wynajęcia samochodu zastępczego, zbyt krótki czas jego udostępniania, niekorzystne warunki najmu – takie problemy są zgłaszane do UOKiK.**
* **Prezes Urzędu Tomasz Chróstny wszczął postępowania wyjaśniające wobec 4 spółek i sprawdzi, na jakich warunkach zapewniają one pojazdy zastępcze.**

**[Warszawa, 16 maja 2022 r.]** Od lipca 2021 r. do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło 20 skarg dotyczących zasad zapewniania pojazdów zastępczych osobom poszkodowanym w wypadkach drogowych lub pokrywania kosztu ich wynajmu z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej sprawcy wypadku.

- *Wszcząłem postępowania wyjaśniające wobec 4 towarzystw ubezpieczeniowych, choć nie wykluczamy kolejnych, bowiem zgłaszane problemy wydają się dość typowe dla dużej części tej branży. Sprawdzimy, na jakich zasadach kierowcom udostępniane są pojazdy zastępcze oraz czy firmy ubezpieczeniowe nie zaniżają kosztów ich wynajmu. Spory dotyczą również czasu udostępniania takiego auta, za który zakłady ubezpieczeń płacą z tytułu umów ubezpieczenia, a także postanowień umownych przedsiębiorców współpracujących z ubezpieczycielami* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Towarzystwa ubezpieczeniowe powinny zapewnić poszkodowanemu pojazd zastępczy na cały okres, w jakim - w związku z uszkodzeniem samochodu - nie ma on możliwości korzystania z własnego auta**. Koszty są pokrywane z ubezpieczenia OC sprawcy wypadku, który wobec zakładu ubezpieczeń jest konsumentem. Zgodnie z [uchwałą Sądu Najwyższego (sygn. akt III SZP 2/15)](http://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iii%20szp%202-15.pdf) Prezes UOKiK może chronić także pośrednio interesy osób poszkodowanych, powołując się przy tym na konieczność ochrony zbiorowych interesów ubezpieczających.

Jak wynika ze skarg, spory toczą się o wycenę kosztów wynajmu pojazdu zastępczego. Konsumenci zgłaszają 3 główne problemy:

1. **Ograniczanie czasu, na jaki poszkodowanym zapewniany jest pojazd zastępczy.** Konsumenci opisywali w skargach sytuacje, gdy ubezpieczyciel uwzględniał koszty najmu auta wyłącznie za czas efektywnej naprawy pojazdu w warsztacie, pomijając takie okresy jak oczekiwanie na przyjęcie pojazdu do naprawy, kosztorys czy dostawę niezbędnych części.
2. **Obniżanie stawek za wynajem pojazdu** poprzez uwzględnianie jedynie stawek firm współpracujących z zakładem ubezpieczeń w sytuacji, gdy poszkodowany skorzysta z oferty innego przedsiębiorcy. Konsumenci wskazywali w skargach, że działo się tak również w sytuacjach, gdy nie było możliwości wynajmu auta w firmie współpracującej z ubezpieczycielem, bo np. nie miała ona wolnych pojazdów o klasie odpowiadającej klasie pojazdu uszkodzonego.
3. **Niekorzystne warunki najmu.** W sygnałach konsumenckich pojawia się też wątek niekorzystnych warunków najmu (np. przewidujących wysokie kary umowne) u przedsiębiorców współpracujących z towarzystwami ubezpieczeń, co mogło zniechęcać do skorzystania z ich usług.

Prezes UOKiK wszczął postępowania wyjaśniające, żeby zbadać te kwestie. Obejmą one w pierwszym etapie spółki: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Vienna Insurance Group, Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń, Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska. Celem postępowań jest zbadanie rynku i wstępne ustalenie, czy i w jakich obszarach mogło dojść do nieprawidłowości uzasadniających wszczęcie postępowań w sprawie klauzul niedozwolonych lub naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Uważasz, że praktyki twojego ubezpieczyciela mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów? Powiadom o tym UOKiK. Możesz wysłać zawiadomienie tradycyjną pocztą na adres: pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, e-mailem: [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl) lub przez [ePUAP](http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_OpisUslugi?nazwaOpisu=Skargi%2C+wnioski%2C+zapytania+do+urzedu&idPodmiotu=UOKiK).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową