

## ROLA NIEZALEŻNEGO LIKWIDATORA SZKÓD

Bardzo często w wypadku dużych lub skomplikowanych szkód ubezpieczyciel “wycofuje się na z góry upatrzone pozycje” obserwatora-decydenta, a tzw. “brudną robotę” zleca zewnętrznej, niezależnej firmie eksperckiej. Na rynku londyńskim taką firmę nazywa się “loss adjusters and surveyors” co można by spróbować tłumaczyć jako “ci, którzy obmierzają szkodę i ją dopasowują do warunków zawartej umowy ubezpieczenia”.

Brzmi to groźnie – i rzeczywiście mieć do czynienia z takimi panami to nie przelewki. Tym bardziej, że nie uda się ich namówić, żeby przy „obmierzaniu i dopasowywaniu” starali się sprzyjać bardziej jednej ze stron. Po pierwsze, ze względu na dbałość o markę, które wyrabianie trwa całe lata, a aby ją stracić wystarczy jedno sknocone zlecenie. Po drugie, zawsze wyobraża sobie siebie samego w roli świadka w sprawie cywilnej, który “tłumaczy” się w sądzie dlaczego właśnie użył w raporcie takiego a nie innego sformułowania. Ponieważ zwykle raport dotyczy zawiłej i trudnej sprawy, przy jego redakcji trzeba zachować zarówno ostrożność jak i obiektywizm. To nie żarty – jedna przegrana przez ubezpieczyciela sprawa sądowa z powodu błędów “surveyora”, może doprowadzić do końca kariery firmę tego ostatniego (i nie ma tutaj znaczenia, czy błędy były na korzyść czy na niekorzyść ubezpieczyciela).

### Poszukiwacze prawdy

Nie dziwny się więc, iż panowie z takich firm potrafią być niezwykle dociekliwi, skrupulatni czy wręcz nieufni. Oni nie szukają argumentów, aby nie wypłacić pieniędzy (przynajmniej nie to powinno być ich celem), lecz chcą się upewnić, że ich decyzja i opinia w danej sytuacji i okoliczności będzie najbardziej prawidłowa i niepodważalna. Jest wiele pisanych i niepisanych żelaznych zasad, jakimi się takie firmy kierują i warto je poznać – zostały umieszczone w poradniku pod tekstem.

### Przezorny nieubezpieczony

Stąd proszę się nie czuć zaskoczonym, jeśli na przykład przedstawiciel takiej firmy (inspektor) poprosi głosem niecierpiącym sprzeciwu, o natychmiastowe rozpoczęcie wszelkich działań mających na celu ratowanie zniszczonego majątku lub towarów – i to na Państwa koszt! Niestety, ma świętą rację – sugerujemy zapoznanie się z częścią Kodeksu Cywilnego poświęconą ubezpieczeniom, a szczególnie artykuł 826 (obowiązek minimalizacji szkody) oraz artykuł 6 (obowiązek udowodnienia szkody). Na rynku londyńskim taki wymóg przekłada się na dogmat, że ubezpieczony w sytuacji wystąpienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem powinien zachować się jak “prudent uninsured” (przezorny nieubezpieczony) – i jest to zasada głęboko pragmatyczna, broniąca również ukrytych interesów ubezpieczonego. Będąc bowiem przeświadczonym o tym, że jest się “krytym” przez ubezpieczyciela, przedsiębiorca mógłby zachować bierność i spokojnie patrzeć jak jego magazyn wyrobów gotowych się dopala, z błogą świadomością, że kasjer w banku ubezpieczyciela właśnie odlicza dla niego pieniądze. Ta błogość mogłaby się jednak zamienić w przerażenie, gdyby np. w wyniku późniejszych badań laboratoryjnych okazało się, że miało miejsce podpalenie, które niestety było zawarte w wyłączeniach a tym samym nie było pokryte.

### Nie warto oszukiwać

Likwidator szkód z reguły będzie wymagał przedstawienia konkretnych wyliczeń, kosztorysów lub ofert handlowych (np. na odkupienie zniszczonych maszyn lub na dostarczenie do nich części zamiennych) i najprawdopodobniej będzie je szczegółowo analizował i ... porównywał z niezależnymi ofertami zdobytymi “po cichu” na własną rękę. Ubezpieczony musi się liczyć z tym, iż pierwsza wykryta próba “naciągnięcia” takiego pana na zaakceptowanie “ponadnormatywnych” kosztów ściągnie mu na głowę, co najmniej pretensje ubezpieczyciela, a już z pewnością skrajną skrupulatność inspektora wykazywaną aż

do samego końca likwidacji szkody.

### **Pomoc po szkodzie**

Z drugiej strony partnerskie i uczciwe podejście do “loss adjustera” może się zwrócić wielokrotnie: są bowiem duże szanse wyciągnięcia od niego wielu cennych porad na temat strony technicznej (praktycznej) naszego biznesu, naszych ryzyk i możliwych środków prewencyjnych oraz unikania podobnych szkód w przyszłości. Ponadto, dobra firma surveyorska ma nieprawdopodobne kontakty krajowe i zagranicznymi z różnymi “dziwnymi” firmami, które np. potrafią osuszyć zalany i gnijący budynek, oczyścić maszynę po pożarze, przerobić kilkadziesiąt ton zapleśniałego ryżu na przemysłowy spirytus, na jeden telefon zorganizować i “rzucić” do hali magazynowej kilkudziesięciu sortowaczy, czy też w sytuacji wydawałoby się beznadziejnej doprowadzić do tzw. “sprzedaży awaryjnej” naszych uszkodzonych towarów lub maszyn – nawet, jeśli byłyby tego tysiące ton.

### **Minimalizacja szkody**

Oprócz celów nadrzędnych likwidatora szkody: udokumentowania przyczyny szkody (co prowadzi do rozstrzygnięcia o odpowiedzialności ubezpieczyciela) oraz wyliczenia szkody, trzecim celem samym w sobie jest rozsądna i obiektywna minimalizacja szkody. Za takim celem znów przemawia pragmatyzm: jeśli w pewnym momencie okaże się, że zdarzenie nie jest jednak ubezpieczone lub mieści się w tzw. “udziale własnym”, szkoda staje się problemem przedsiębiorcy, który zaczyna być niezmiernie zainteresowany jej zmniejszeniem. Należy się Państwu wyjaśnienie - minimalizacja szkody nie jest (w żadnym przypadku nie powinna być) próbą zastraszenia lub zdominowania negocjacyjnego ubezpieczonego, lecz powinna być oparta o zasadę obiektywizmu i obiektywnych kryteriów. Dobre firmy posługują się w tym celu przetargami, porównywaniem niezależnych ofert lub cenami rynkowymi (giełdowymi) produktów czy usług. Jeśli np. oferta na naprawę maszyny przedstawiona przez ubezpieczonego przedsiębiorcę wyda się inspektorowi zbyt droga, rozpocznie poszukiwanie własnych ofert od niezależnych firm z rynku – niejednokrotnie z innego miasta – które są gotowe wykonać to samo taniej, ale z pełną gwarancją jakości. Jeśli taką znajdzie, to zaoferuje Państwu wybór: wykonania naprawy przez “waszą” firmę serwisową ale po “jego” cenie, lub wykonanie całej naprawy przez “jego” tańszego oferenta.



PORADNIK DLA UBEZPIECZONEGO  
DOTYCZĄCY OGŁĘDZIN I PROCEDURY ODSZKODOWAWCZEJ  
PROWADZONEJ PRZEZ NIEZALEŻNĄ FIRME EKSPERCKĄ

### **Kim jest i co robi loss adjuster ?**

**Firma ekspercka ("loss adjuster")** jest niezależną od jakiegokolwiek ubezpieczyciela lub innej instytucji, profesjonalną firmą rzeczoznawczą zajmująca się opiniowaniem i likwidacją szkód transportowych lub majątkowych. W konkretnej sprawie zawsze występuje na zlecenie określonej strony (ubezpieczyciel, broker, Państwa partner handlowy).

**Jej zadaniem jest** ustalić i udowodnić (udokumentować) ponad wszelką wątpliwość:

- przyczynę szkody (w celu określenia, czy zachodzi odpowiedzialność ubezpieczyciela)
- rozmiar szkody w wartościach pieniężnych (w celu określenia wysokości ewentualnego odszkodowania)
- wypracować – wspólnie z Państwem – najbardziej realny i efektywny sposób zagospodarowania uszkodzonych elementów majątku lub towarów, celem minimalizacji strat.

Efektem końcowym jej zaangażowania w proces odszkodowawczy jest raport, jaki zostanie udostępniony jedynie ubezpieczycielowi (zleceniodawcy), a który będzie kluczowym dokumentem, na podstawie którego ubezpieczyciel (lub inna zainteresowana strona) rozważy wypłatę odszkodowania.

Taki **raport nie zawiera decyzji** o ew. wypłacie odszkodowania lub o jej kwocie – decyzje będą podejmowane wyłącznie przez ubezpieczyciela (zleceniodawcę firmy eksperckiej).

Mając powyższe na uwadze, **inspektor ("surveyor")**, jako warunek należytego udokumentowania strat poniesionych przez Państwa, **może zażądać:**

- przedstawienia pisemnego wyliczenia i uzasadnienia Państwa roszczenia
- przedstawienia dokumentów takich jak: dokumenty transportowe i celne, faktury handlowe, akty własności, ewidencja środków trwałych, dokumentacja techniczna maszyn i urządzeń czy też księgi handlowe (uwaga: inspektor ma prawo domagać się tylko dokumentów, mających bezpośredni związek z ustaleniem przyczyny lub rozmiaru szkody)
- przeprowadzenia porządkowania lub sortowania uszkodzonych elementów majątku lub towarów na Państwa koszt
- wykonania prób laboratoryjnych lub innych badań technicznych na Państwa koszt
- przewiezienia uszkodzonych elementów majątku lub towarów we wskazane miejsce na Państwa koszt
- odsprzedania uszkodzonych elementów majątku lub towarów po wskazanej cenie i wskazanym przez inspektora podmiotom gospodarczym.

### **Również najczęściej:**

- wszelkie istotne decyzje są podejmowane przez inspektora w porozumieniu z ubezpieczycielem (zleceniodawcą)
- zażądanie przez inspektora podjęcia przez Państwa w/w działań automatycznie oznacza, iż uzyskał on od ubezpieczyciela pełnomocnictwo do zarządzania takich działań (choć nie zaszkośli się upewnić)
- opóźnienie w dostarczeniu w/w dokumentów lub w podjęciu w/w działań może bezpośrednio wpływać na opóźnienie podjęcia przez ubezpieczyciela decyzji nt. ewentualnej wypłaty odszkodowania
- niedostarczenie w/w dokumentów lub odmowa (utrudnienie) wykonania w/w działań mogą wpłynąć na decyzję ubezpieczyciela odnośnie ewentualnej wypłaty odszkodowania
- w przypadku niedostarczenia w/w dokumentów lub odmowy wykonania w/w działań inspektor

**Risk Management Consulting Rafał Rudnicki**

skr. poczt. 70, 62-035 Kórnik, tel. 501 449 889, e-mail rafal@rudnicki.com.pl

**RMC**

**Rudnicki**

najprawdopodobniej dokona wyliczenia szkody tak, jakby te działania rzeczywiście zostały podjęte - jeśli Państwa zdanie w materii przyczyny lub rozmiaru szkody będzie inne niż zdanie inspektora, macie Państwo prawo do tego, aby Wasza opinia na ten temat również została umieszczona w raporcie końcowym firmy eksperckiej.

Sugeruję **zaproszenie do uczestnictwa w oględzinach Państwa brokera**, jeśli taki uczestniczył w zawieraniu ubezpieczenia, na mocy którego zgłaszacie Państwo szkodę.